



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

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:

Encerrar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 1438246
Tipo de Solicitação: 701 AFERICAO
Especificação: 5720 AFERICAO DE HIDROMETRO
Meio de Solicitação: BALCAO
Matrícula do Imóvel: 246602 001.104.1108.0001.221
Data e Hora do Atendimento: 31/08/2018 17:31:00
Data Prevista: 30/10/2018
Data da Encerramento:
Motivo do Encerramento:

Cliente Solicitante:
Unidade Solicitante: 50660 SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO
Nome do Solicitante:

Endereço da Ocorrência: RUA ELISABETH SAYDEL FOGACA - Q.B7
L. - PIAZZA DI ROMA II SOROCABA SP

Ponto de Referência:
Bairro:
Área do Bairro:
Local/Setor/Quadra: 1 / 3 / 392
Divisão de Esgoto:

Unidade de Atendimento: 50660 SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO
Unidade Atual: 50660 SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO

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

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:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do Registro de Atendimento:

- O **Registro Atendimento** não pode estar Encerrado;

- Não pode existir Ordem de Serviço não encerrada e programada para o **Registro Atendimento**;

- A Unidade de Lotação do usuário conectado ao sistema deve 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, 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

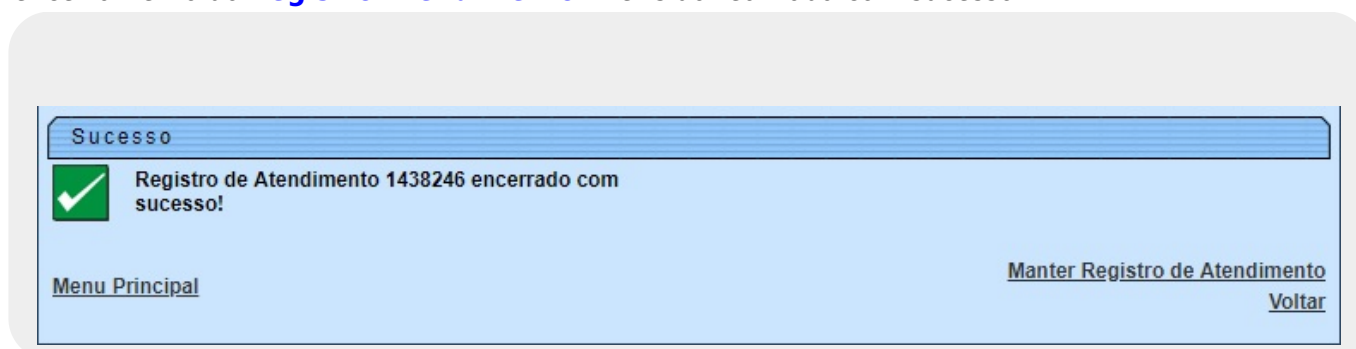
Botão	Descrição da Funcionalidade
Motivo do Encerramento	Campo obrigatório. Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do Registro Atendimento. Regra associada: Caso o Motivo do Encerramento selecionado seja relativo à <i>Duplicidade</i>, o sistema habilita o campo Número do RA de Referência para que você informe o Registro Atendimento de referência. Caso contrário, o campo Número do RA de Referência fica desabilitado. 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.
Número do RA de Referência	Regra associada: Este campo só é 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 tecele 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 apresenta a Especificação do Registro Atendimento no campo correspondente. 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. Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.
Data do Encerramento	Campo obrigatório. Regra associada: Este campo já vem preenchido com a data corrente e pode 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. Caso o campo esteja habilitado para modificação, então: A data informada deve 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 deve 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.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Hora do Encerramento	Campo obrigatório. Este campo já vem preenchido com a hora corrente e pode 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. 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. 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. 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. Regra associada: Campo é obrigatório caso a Especificação do Registro Atendimento exija parecer no encerramento. Caso contrário, opcional.

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.

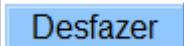
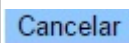
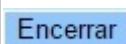


O sistema apresenta três opções após o encerramento do **Registro Atendimento**.

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 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 apresenta a respectiva tela de pesquisa. Este botão só fica 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 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. Este botão só fica habilitado, caso a sua Unidade de Lotação corresponda à Unidade Central de Atendimento ao Cliente.
	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: Consultar Registro de Atendimento .
	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 efetua 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=1537883762

Last update: 25/09/2018 13:56

