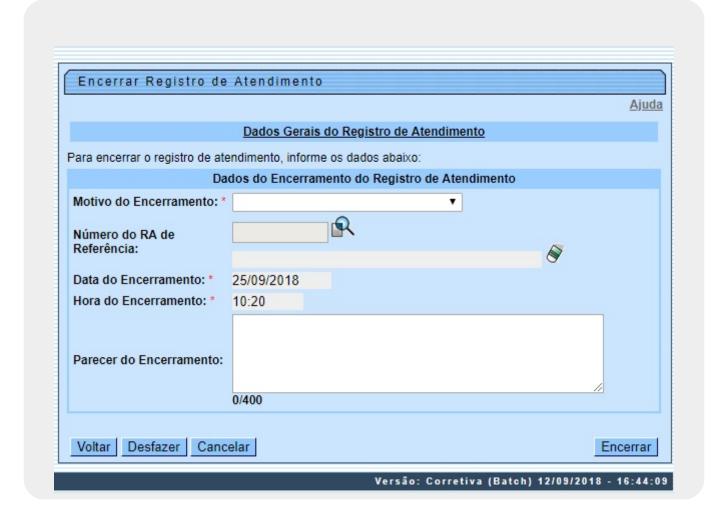


Encerrar Registro de Atendimento

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.



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						Ajı
	Dadas (Cornin d	o Dogistro do A	tondimente		<u></u>
Número do RA:			o Registro de A	<u>tteriuimento</u>		
	1438246		NOAO			
Tipo de Solicitação:	701 AFERICAO 5720 AFERICAO DE HIDROMETRO					
Especificação:	BALCAO					
Meio de Solicitação: Matrícula do Imóvel:	246602 001.104.1108.0001.221					
Data e Hora do				001.221		
Atendimento:	31/08/2018 17:31:00					
Data Prevista:	30/10/20	18				
Data da Encerramento:						
Motivo do Encerramento:						
Cliente Solicitante:						
Unidade Solicitante:	50660	SETO	OR DE REDE E	LIGAÇÃO DE ES	SGOTO	
Nome do Solicitante:	00000	0210	THE THEOLE	2.0/10/10 02 21		
Endereço da Ocorrência:	RUA ELISABETH SAYDEL FOGACA Q.B7					
Ponto de Referência:	L. ·	PIAZZ	A DI ROMA II	SOROCABA SP	11	
Bairro:						
Área do Bairro:						
Local/Setor/Quadra:	1	/3	/ 392			
Divisão de Esgoto:	1	13	1 392			
Divisuo de Esgoto.						
Unidade de Atendimento:	50660	SET	R DE REDE E	LIGACAO DE ES	SGOTO	
Unidade Atual:	50660	SET	OR DE REDE E	LIGACAO DE ES	SGOTO	
ara encerrar o registro de ate	ndimento, i	nforme (os dados abaixo:			
Da	dos do En	cerrame	ento do Registro	de Atendimento		
Motivo do Encerramento: *						
Número do RA de			<u>Q</u>			
Referência:					No.	
Data do Encerramento: *	25/09/201	1.0			9	
Hora do Encerramento: *	10:20	10				
nora do Encondinento.	10.20					
Parecer do Encerramento:						
					2	
	0/400					
Voltar Desfazer Cance	elar					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 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 Duplicidade. Neste caso, é obrigatório informálo. 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 apresenta 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. 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 ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.

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

Botão	Descrição da Funcionalidade
Hora do Encerramento	Campo obrigatório. Regra associada : 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
Q	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.
S	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.
Voltar	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: Consultar Registro de Atendimento.
Desfazei	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 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=1537883809

Last update: 25/09/2018 13:56



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