

# Manter Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite que seja efetuada a manutenção de "Registros de Atendimento" existentes na base de dados, podendo ser acessada no caminho GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento.

Inicialmente o sistema apresenta a tela "Filtrar Registro de Atendimento" para que seja efetuado o filtro dos "Registros de Atendimento" a serem mantidos.

Após a execução do filtro:

- Caso tenham sido selecionados mais de um "Registro Atendimento"; então o sistema apresentará a tela "Manter Registro Atendimento", com a relação das "Registro Atendimento" pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.
- Caso tenha sido selecionado apenas um "Registro Atendimento"; então o sistema irá, direto, para a tela "Consultar Registro de Atendimento".

Após o filtro e seleção do "Registro Atendimento, o sistema ativará a tela "Consultar Registro de Atendimento", que apresentará os dados do "Registro de Atendimento" e colocará à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

- Atualizar o Registro de Atendimento
- Reiterar o Registro de Atendimento
- Tramitar o Registro de Atendimento
- Encerrar o Registro de Atendimento
- Reativar o Registro de Atendimento
- Imprimir o Registro de Atendimento
- Gerar O.S. para o Registro de Atendimento
- Consultar Solicitantes para o Registro de Atendimento
- Consultar Trâmites do Registro de Atendimento
- Consultar a O.S. do Registro de Atendimento
- Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento

### Devolução de Valores

Alteradas as funcionalidades de "Inserir Registro de Atendimento" e "Manter Registro de Atendimento", quando o Tipo de Solicitação selecionado for "Devolução". Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à "Devolução de Pagamentos em Duplicidade"; "Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento"; e "Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago", clique em Devolução de Valores.

O sistema permite a devolução de valores a menor para "DEVOLUCAO PAGAMENTO NAO CONFORME.

Valor Pagamento - Valor Corrigido = Valor da devolução):

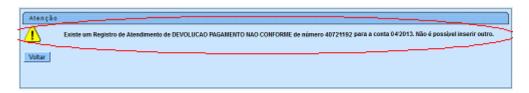
- Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;
- Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta;
- Valor Total = Somatório Valor Devolução

#### Verifica Valor Total da Devolução

 Caso o valor total da devolução seja o valor negativo, será exibida a mensagem "Necessário informar um valor válido para devolução.".

A funcionalidade foi alterada para não permitir a criação de mais de um Registro de Atendimento de Devolução para o mesmo documento (Conta, Guia, Débito).

Alteradas as funcionalidades de "Inserir Registro de Atendimento" e "Atualizar Registro de Atendimento" para modificar o caso de Especificação "Devolução Pagamento Não Conforme", para o Tipo de Solicitação "Devolução". O sistema critica, caso o documento selecionado já tenha um RA de devolução associado a ele, independentemente de ter havido ou não a devolução de valores. Para os tipos de especificação "Dev. de Valores Pag. em Duplic", "Devolução por Pagamento A Maior", não houve alteração, uma vez que, para esses casos, quando a devolução é efetuada, a situação do documento é alterada e não aparece mais no inserir/atualizar Registro de Atendimento, nas situações duplicidades e a maior.



Na funcionalidade "Informar Parâmetros do Sistema" foi criado o indicador "Bloquear funcionalidades de Instalação/Substituição de hidrômetro". As funcionalidades "Inserir/Atualizar Registro Atendimento" e "Emissão de Ordens Seletivas" foram alteradas para identificar esse parâmetro.

Por solicitação da Compesa, a funcionalidade foi alterada para permitir que o RA de Devolução possa colocar contas em aberto, selecionadas pelo usuário, em revisão.

Em "Inserir Registro de Atendimento" e "Atualizar Registro de Atendimento" foram alteradas para atender aos três casos de Especificação, para o Tipo de Solicitação "Devolução":

- Dev. de Valores Pag. em Duplic;
- Devolução por Pagamento A Maior; e
- Devolução Pagamento Não Conforme.

Após a seleção do imóvel, o sistema exibe as contas em aberto para a seleção do usuário com os seguintes dados:

- Mês/Ano;
- Vencimento:
- Situação;
- Acres. Impont.;
- Valor

Criado de um novo motivo de revisão "Solicitação de Devolução", a ser colocado nas contas selecionadas para revisão no momento da inclusão/atualização do RA. As contas ficam associadas ao

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 02:23

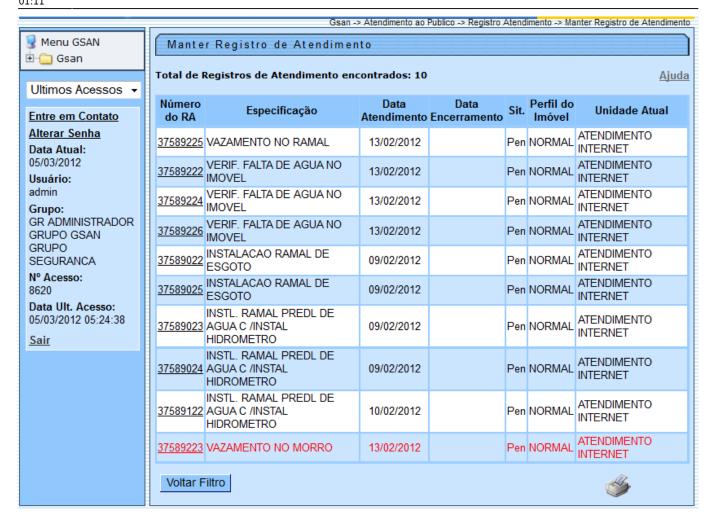
RA.

Foi alterada a funcionalidade "Devolução de Valores", para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão, com esse motivo e associadas ao RA. Após a devolução efetuada ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, essas contas serão retiradas de revisão, no "Encerrar Registro de Atendimento".

Por solicitação da Compesa, foram feitos os seguintes ajustes nas funcionalidades "Inserir Registro de Atendimento", "Manter Registro de Atendimento":

- Se para o atributo "Tipo de Solicitação" for selecionada a opção "Tarifa Social" e para o atributo "Especificação" for selecionada a opção "Validar Cadastro Tarifa Social", o sistema realiza as seguintes validações:
  - Se o imóvel estiver na condição de "NÃO MEDIDO" (sem hidrômetro), será verificado se existe um RA Registro de Atendimento, aberta do tipo "Instalação do Hidrômetro" na situação de pendente, ou uma Ordem de Serviço Seletiva de Hidrômetro, na situação de pendente para o imóvel. Caso não exista, será apresentada a mensagem de crítica: "Imóvel não medido, abrir RA para instalação de hidrômetro".
  - Criado Indicador para Imóvel não Medido Tarifa Social, que na Anormalidade de Leitura, será setado como "SIM", para os códigos de anormalidade de leitura 01, 02, 03, 04, 06, 14, 30, 37 e 38.
  - Se o imóvel NÃO estiver na situação "NÃO MEDIDO", será verificado se existe para o imóvel Anormalidades de Leitura cadastradas nos últimos 02 meses, com o Indicador de Imóvel não Medido Tarifa Social setado para "SIM". Em caso positivo, será verificado se existe um RA aberto do tipo "Substituição de Hidrômetro", na situação de pendente para o imóvel, caso não exista, será apresentada a mensagem de crítica "Imóvel com Anormalidade de Leitura, abrir RA para substituição de hidrômetro".
  - Se o Código do Cliente cadastrado para o imóvel estiver associado a mais de um imóvel, será apresentada a mensagem de crítica "Cliente cadastrado em mais de um imóvel, benefício da Tarifa Social não permitido".
  - Se o imóvel estiver associado à Categoria "Não Residencial", será apresentada a mensagem de crítica "Beneficio da Tarifa Social não permitido para imóvel na categoria não residencial".
  - Criado indicador para Bloquear Benefício Tarifa Social, na base de dados Subcategoria, setado como "SIM", para os códigos de subcategoria 1, 7 e 8.
  - Se o imóvel estiver associado à Categoria "Residencial" e o Indicador para Bloquear Benefício Tarifa Social estiver setado para "SIM", será apresentada a mensagem de crítica "Beneficio da Tarifa Social não permitido para o imóvel na Categoria residencial e subcategoria associada".

### Tela Manter Registros de Atendimento



O sistema apresenta uma tabela com a relação dos "Registros de Atendimentos" selecionados, de acordo com os argumentos de pesquisa informados na tela Filtrar Registro de Atendimento. A tabela com a relação dos "Registros de Atendimentos" será composta pelas seguintes informações:

- Número do Registro de Atendimento ao clicar no hiperlink deste campo, o sistema exibe a tela de manter;
- Especificação do Registro de Atendimento;
- Data de Atendimento do Registro de Atendimento;
- Data de Encerramento do Registro de Atendimento;
- Situação do Registro de Atendimento;
- Perfil do Imóvel;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar no botão , o sistema gera a relação dos "Registros de Atendimentos" selecionados, classificada pelo número do "Registro Atendimento", conforme modelo abaixo:

- Caso o critério de pesquisa informado tenha sido selecionada mais de 10 (dez) "Registros de Atendimentos", o sistema irá montar um mecanismo de paginação no final da página.
- Clicando sobre o número da página, você poderá navegar para as demais páginas.

### MODELO DE RELATÓRIO: FILTRAR REGISTRO DE ATENDIMENTO - R0405

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 02:23

GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO Filtrar Registro de Atendimento

PAG 1/162 27/02/2013 11:10:16 R0405

PARÂMETROS:

Número do RA: RA Reiteradas: Login do Usuário: Périodo de Atendimento: 01/02/2013 à 26/02/2013 Período de Tramitação: Unidade Atual: Município:

Perfil do Imóvel: Todos Grupo Atendimento: MICROMEDICAO; FISCALIZACAO;

Solicitações: TODAS Motivos de Encerramento: TODOS Matrícula do Imóvel: Situacao: PENDENTES Período de Encerramento: Unidade de Atendimento: Unidade Superior: Bairro:

UNIDADE ATUAL:

AFOGADOS DA INGAZ. - COMERCIAL DATA DE DATA DE ESPECIFICAÇÃO ATENDIMENTO

01/02/2013

SITUAÇÃO NÚMERO DO RA Matrícula

Pendente

Cliente 10318076.1 40051822 600210

Perfil do Imóvel

usuario solicita fiscalizaCao do imovel, informa que o imovel so tem agua no 1º andar, no terreo so tem garagem sem ponto de agua.

OBSERVAÇÃO

TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTO: 1

VERIF. IRREGULARIDADES AGUA

## Funcionalidade dos botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Para retornar para a tela de filtro.
	O sistema irá manter a informação dos argumentos de pesquisa informados anteriormente.
<b>%</b>	Ao clicar neste botão, o sistema gera a relação dos "Registros de Atendimentos" selecionados.

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento&rev=1454586313

Last update: 31/08/2017 01:11

