

# Manter Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite que seja efetuada a manutenção de registros de atendimento existentes na base de dados. Ela pode ser acessada via **Menu do sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento**.

Feito isso o sistema acessa a tela **Filtrar Registro de Atendimento** para que seja efetuado o filtro dos registros de atendimento que serão mantidos.

Após a execução do filtro, o sistema visualiza a próxima tela:

#### Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Total de Registros de Atendimento encontrados: 5867						
Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
3253548	REVISAO NO VALOR DA CONTA	12/07/2016		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
3254740	REVISAO NO VALOR DA CONTA	13/07/2016		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
3258478	REVISAO NO VALOR DA CONTA	14/07/2016		Pen	NORMAL	ASSESSORIA JURIDICA
	CONFIRMAÇÃO DE LEITURA	14/07/2016		Pen	NORMAL	OUVIDORIA
3261090	RETIRADA DE VAZAMENTO DO RAMAL DE AGUA	17/07/2016		Pen		ASSESSORIA DE LICITACOES E CONTRATOS
3248869	RETIRADA DE VAZAMENTO DA REDE DE AGUA	11/07/2016		Pen	NORMAL	ASSESSORIA DE GESTAO EMPRESARIAL
	ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS	12/07/2016		Pen	NORMAL	UNIDADE COM F.C. I CONT DE ARREC
3257688	ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS	14/07/2016		Pen	NORMAL	UNIDADE COM F.C. CONT DE ARREC
3258541	ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS	14/07/2016		Pen	NORMAL	UNIDADE COM F.C. CONT DE ARREC
3258970	ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS	15/07/2016		Pen	NORMAL	UNIDADE COM F.C. CONT DE ARREC
		1 2 3 4 5 [Próx	cimos] [587]			

O sistema apresenta acima 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:
  - Conforme parâmetro, o sistema dá ao usuário a opção de informar a quantidade de dias a ser considerada para o período de atendimento do registro.
- 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 **AQUI**.

- 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.

Antes de trazer as informações da pesquisa do filtro visualizadas, o sistema efetua algumas validações:

- Caso tenham sido selecionados mais de um Registro Atendimento, o sistema apresentará a tela Manter Registro Atendimento acima, com a relação das Registro Atendimento pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.
- Caso tenha sido selecionado apenas um Registro Atendimento; o sistema irá direto para a tela Consultar Registro de Atendimento. É possível acessar essa tela, clicando sobre o link Número do RA, para o caso de mais de um registro de atendimento visualizado.
- 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;
  - o 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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 03:19

### 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 NÃO 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 RA.

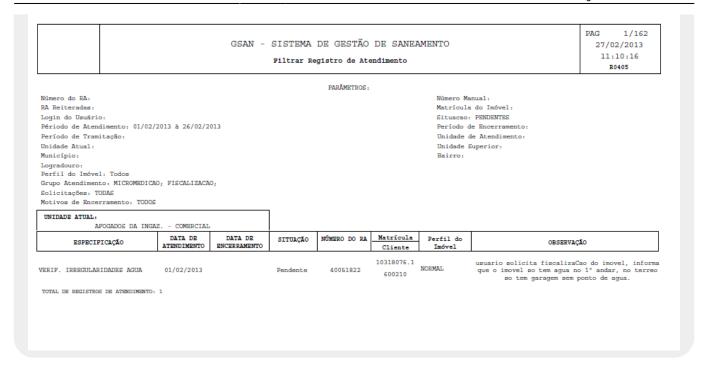
Foi alterada a funcionalidade **Devolução de Valores**, para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão, desde que com esse motivo e associadas ao RA. Após a devolução efetuada ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, essas contas serão retiradas de revisão, 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.

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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 03:19



# 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>5</b>	Ao clicar neste botão, o sistema gera a relação dos registros de atendimentos			
	selecionados.			

# Referências

**Manter Registro de Atendimento** 

**Inserir Registro de Atendimento** 

## **Termos Principais**

#### **Registro Atendimento**

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN.

update:
13/09/2017 ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento&rev=1504141869
18:37

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:manter\_registro\_de\_atendimento&rev=1504141869

Last update: 13/09/2017 18:37



Printed on 08/12/2025 03:19 https://www.gsan.com.br/