



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. Para a **MANAM**, o modelo é um pouco diferente, e pode ser visto **AQUI**.

Observação

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

Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual	Endereço de Ocorrência	Serv	Sit.Os
3959641	OPERACIONAL	01/08/2017	01/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020980	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020981	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020982	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020983	SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO	28/08/2017	28/08/2017	Enc	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	RUA PRAIA DE CAMBOINHAS - PONTA NEGRA NAIAL RN 59092-030	225	Enc
4020984	REVISÃO DE CONSUMO	28/08/2017		Pen	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	RUA PRAIA DE CAMBOINHAS - PONTA NEGRA NATAL RN 59092-030	708	Pen
4020985	SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO	28/08/2017		Pen	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	AVENIDA NILO PECANHA - - CEP 59010056 - PRAIA DO MEIO NATAL RN 59000-000	225	Pen
4020986	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			
4020987	REMANEJAMENTO DE HIDROMETRO	28/08/2017		Pen	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	AVENIDA HILDEBRANDO DE GOIS - ESTOCAGEM - OGMO NATAL - ROCAS NATAL RN 59010-700	205	Pen
4020988	INFORMAÇÃO	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUCOES			

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 *link* deste campo, o sistema exibe a funcionalidade **Consultar Registro de Atendimento**, onde é possível atualizar o registro de atendimento.

- 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;

- Endereço;

- Serviço;

- Situação da ordem de serviço.

Atenção: para a **CAERN**, a cor **verde** no texto das informações dos registros de atendimento indica que foram abertos por uma **Agência Reguladora**.

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;

- 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 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 crítica, 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 **Benefício 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 **Benefício da Tarifa Social não permitido para o imóvel na Categoria residencial e subcategoria associada**.

MODELO DE RELATÓRIO: FILTRAR REGISTRO DE ATENDIMENTO - R0405

	GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO Filtrar Registro de Atendimento	PAG 1/5 13/09/2017 15:52:42 R0405
--	--	--

PARÂMETROS:

Número do RA:
 RA Reiteradas:
 Login do Usuário:
 Período de Atendimento: 14/08/2017 à 13/09/2017
 Período de Tramitação:
 Unidade Atual:
 Município:
 Logradouro:
 Perfil do Imóvel: Todos
 Solicitações: TODAS
 Motivos de Encerramento: TODOS

Número Manual:
 Matrícula do Imóvel:
 Situação: TODOS
 Período de Encerramento:
 Unidade de Atendimento:
 Unidade Superior:
 Bairro:
 Cliente Solicitante:

UNIDADE ATUAL:		REGIONAL	CAICÓ						
ESPECIFICAÇÃO	DATA DE ATENDIMENTO	DATA DE ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Matrícula	Perfil do Imóvel	OBSERVAÇÃO		
ENDEREÇO			cliente						

VIABILIDADE TECNICA 22/08/2017 Pendente 3713114 23114.6 NORMAL

RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - - NOSSA SRA.DA 231146 - JULIO NUNES

TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTO: 1

Manter Registro de Atendimento - MANAM

Manter Registro de Atendimento

Registros de Atendimento encontrados: 20

Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Data Prevista	Sit.	Unidade Atual
7363322	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363322	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363324	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363328	PARCELAMENTO DE DEBITO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363334	PARCELAMENTO DE DEBITO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363338	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363338	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363340	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363343	PRAZO DE RELIGACAO	13/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
7363344	PRAZO DE RELIGACAO	13/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA

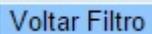
12

Voltar Filtro

00:00
Aplicação: OS_Eletronica_Entrega_03 - 14/06/2018 - 9:16:21

Acima, a tela com o resultado da pesquisa contém menos colunas, com o acréscimo da coluna **Data Prevista** que traz a previsão para o encerramento do atendimento registrado.

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.
	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.

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=1529065177

Last update: **15/06/2018 12:19**

