



# 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.**

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

Manter Registro de Atendimento									
Total de Registros de Atendimento encontrados: 47238									
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 SOLUÇÕES			
4020980	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020981	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020982	OPERACIONAL	28/08/2017	28/08/2017	Enc		CALL DESK SOLUÇÕES			
4020983	SUBSTITUIÇÃO DE HIDROMETRO	28/08/2017	28/08/2017	Enc	GRANDE CLIENTE	UNIDADE DE RECEITA DE CLIENTES ESPECIAIS	RUA PRAIA DE CAMBOINHAS - PONTA NEGRA NATAL 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	706	Pen
4020985	SUBSTITUIÇÃO 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 SOLUÇÕES			
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 SOLUÇÕES			

1 2 3 4 5 [Próximos] [4724]

[Voltar Filtro](#)

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

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** é 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**. Caso a situação do registro de atendimento seja igual a *Encerrada*, o item é apresentado na cor **PRETA**. Caso contrário, o item é apresentado em **VERMELHO**.

- 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 monta um mecanismo de paginação no final da página.
  - Clicando sobre o número da página, você pode 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 apresenta 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 vai 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 ativa a tela **Consultar Registro de Atendimento**, que apresenta os dados do **Registro de Atendimento** e coloca 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;
    - Reactivar 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

Last

update:

31/08/2018 ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter\_registro\_de\_atendimento&rev=1535719443  
12:44

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, é exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;

◦ Caso contrário, é 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, é 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), é 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, é 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, é 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**, é 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, é verificado se existe um RA aberto do tipo **Substituição de Hidrômetro**, na situação de pendente para o imóvel, caso não exista, é 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, é 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**, é 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

	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:  
Situacao: 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
ENDERECO			Cliente				

VIABILIDADE TÉCNICA 22/08/2017 Pendente 3713114 23114.6 NORMAL

RUA PRESIDENTE TANCREDO NEVES - - NOSSA SRA.DA CONCEICAO RIACHUELO RN 59470-

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
<a href="#">7363322</a>	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363322</a>	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363324</a>	REATERRO DE VALA - ESGOTO	11/06/2018		12/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363328</a>	PARCELAMENTO DE DEBITO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363334</a>	PARCELAMENTO DE DEBITO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363338</a>	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363338</a>	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363340</a>	PRAZO DE RELIGACAO	12/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363343</a>	PRAZO DE RELIGACAO	13/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA
<a href="#">7363344</a>	PRAZO DE RELIGACAO	13/06/2018		13/06/2018	Pen	REDES DE AGUA

1 2

[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. Além disso, a **MANAM** não traz a  para a impressão do relatório.

## Funcionalidade dos botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
<a href="#">Voltar Filtro</a>	Para retornar para a tela de filtro. O sistema mantém 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=1535719443](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:manter_registro_de_atendimento&rev=1535719443)

Last update: **31/08/2018 12:44**

