

# Reativar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite a reativação de um **Registro de Atendimento**. Sempre será acionada a partir de outras funcionalidades do sistema como, por exemplo, **Consultar Registro de Atendimento**, recebendo como parâmetro o **Registro de Atendimento**, que será reativado.

Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

amos que os dados e ações de clientes.	exididos nas teid	as a seguir sao i	icticios, e nao r	etratam

13/06/2019 19:58	ajuda:reativar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:reativar_registro_de_atendimento 

					<u>Ajuda</u>
		Dados do Re	gistro de Atendimento		
Número do RA:	143	88231 <b>s</b>	ituação do RA: ENCER	RADO	
Tipo de Solicitação:	507	TROCA DE	HIDROMETRO - SAA	E	
Especificação:	5719	HIDROMET	RO VAZANDO		
Meio de Solicitação:	BALCA	0			
Matrícula do Imóvel:	11	001.50	1.205.0003.011		
Data e Hora do Atendimento:	22/08/2	018 10:3	3:00		
Data Prevista:					
Data da	22/08/2	018			
Encerramento: Motivo do					
Encerramento:	2	CONCLUS	AO DO SERVICO		
N° Protocolo:	201010	00085455	7		
Cliente Solicitante:	83343		LIMA		
Unidade Solicitante:	03343	JAIICO	LIMA		
Nome do Solicitante:					
Endereço da Ocorrência:		LANDO SILVA		ADONIAS	
Ponto de Referência:	SURUCA	BA SP 18035-			
Bairro:					
Área do Bairro:					
Local/Setor/Quadra:	1	/501 /	205		
Divisão de Esgoto:					
Unidade de Atendimento:	50660	SETOR DE	REDE E LIGAÇÃO D	E ESGOTO	
Unidade Atual:	50660	SETOR DE	REDE E LIGAÇÃO D	E ESGOTO	
ara reativar o registro de	atendime	ento informe os	dados abaixo:		
			Registro de Atendimen	to	
Tipo de Atendimento:*			manual		
Data do Atendimento:*		11/09/2018	(dd/mm/aaaa)		
Hora:*		14:17	(hh:mm)		
Tempo de Espera:		14.17	(hh:mm)	(hh:mm)	
Data Prevista:		11/09/2018	(1111.11111)	(hh:mm)	
Meio de Solicitação:*		1110312010	•		
		<u></u>			
Unidade de Atendimen	ito:*	50660		~	
			DE E LIGACAO DE E	SGOTO 🔗	
Motivo da Reativação:*		_	NTO INDEVIDO	•	
			<b>\</b>		
Unidada Dastica				8	
Unidade Destino:					
Unidade Destino:		Teste			
Parecer para a Unidado	e	Teste			
Parecer para a Unidado	e	Teste			
Unidade Destino: Parecer para a Unidado Destino:	e	Teste			
Parecer para a Unidado Destino:	е	Teste			
Parecer para a Unidado Destino:	е	Teste			
Parecer para a Unidado	е	0/400			

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 de Atendimento** que será reativado. Ao clicar novamente no *link*, o sistema omite a consulta aos dados do **Registro de Atendimento**, e assim sucessivamente.

Informe os **Dados do Novo Registro de Atendimento** e clique em Reativar para solicitar ao sistema a reativação do **Registro de Atendimento**. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

#### **Validações**

O sistema efetua validações em três momentos:

1.

Antes de solicitar os dados para reativação do Registro de Atendimento:

1.

A reativação deve ser realizada pela mesma unidade que abriu o **Registro de Atendimento**;

2.

O Registro de Atendimento deve estar Encerrado;

3.

O Registro de Atendimento não pode ser duplicidade de outro RA;

4.

O Registro de Atendimento não pode ter sido já reativado;

5.

Não pode existir outro **Registro de Atendimento**, com a mesma *Especificação*, pendente para o imóvel;

6.

Caso a *Especificação* exija uma situação específica para o imóvel, o sistema verificará se a situação do imóvel atende à exigência da Especificação;

2.

Durante o preenchimento dos campos:

1

Veja no item Preenchimento dos Campos;

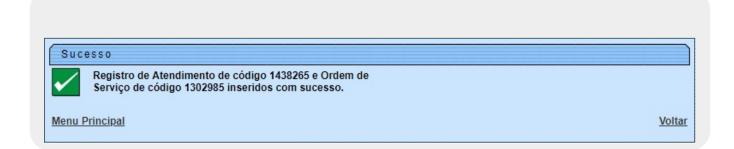
3.

Após acionar o botão Reativar;

0

Verificar se os campos obrigatórios foram preenchidos.

## Tela de Sucesso



A tela de sucesso é apresentada após clicar em Reativar e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da reativação. O sistema efetua a reativação do Registro de Atendimento e apresenta a mensagem acima quando o procedimento tiver sido realizada com sucesso. Conforme podemos observar na mensagem de sucesso, a reativação consiste na inserção de um novo Registro de Atendimento, a partir dos dados informados na tela e dos dados do Registro de Atendimento encerrado. O sistema gera automaticamente uma Ordem de Serviço, caso a Especificação esteja associada a um Tipo de Serviço.

O sistema apresenta duas opções após a reativação do **Registro de Atendimento**. Escolha a opção desejada clicando em algum dos *links* existentes na tela de sucesso:

1.

Menu Principal - Para ir para a tela principal do sistema.

2.

Voltar - Para voltar para a tela **Consultar Registro de Atendimento**, posicionada com os dados do **Registro de Atendimento** recentemente atualizado.

# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo do Atendimento	Campo obrigatório. Selecione o tipo do atendimento entre ON-LINE ou MANUAL. <b>Regra associada</b> : O sistema apresenta a tela com o Tipo de Atendimento ON-LINE previamente selecionado, mas permite que você o modifique. Dependendo do Tipo de Atendimento selecionado, o sistema habilita, ou desabilita os campos do <i>Momento da Reativação</i> , conforme a tabela <b>AQUI</b> .
Data do Atendimento	Campo obrigatório. No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento. <b>Regra associada</b> : Você tem duas opções para informar a data: Digitando-a no campo. Neste caso, não precisa preocupar-se com a as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD é o dia, MM, o mês e AAAA, o ano. O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.  Pesquisando-a em um calendário. Neste caso, clique no botão , existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter instruções mais detalhadas da tela. A <b>Data de Atendimento</b> deve ser anterior, ou igual, à data corrente. Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual. Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a data corrente.
Hora do Atendimento	Campo obrigatório. No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento. <b>Regra associada</b> : Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos. Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então a Hora do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente. Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual. Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente.

Campo	Orientações para Preenchimento
Tempo de Espera	Este campo tem o objetivo de registrar o tempo que o usuário esperou para ser atendido. Deve ser registrada a hora inicial e final em que o usuário ficou esperando pelo atendimento.  Regra associada: Tempo de Espera Inicial para Atendimento: Informe a hora e minutos do atendimento inicial. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos. Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então o Hora Inicial do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.  Tempo de Espera Final para Atendimento: No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento final. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos. Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual. Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então a Hora Final do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente. Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente, caso o Tempo de Espera Inicial para Atendimento tenha sido informado.
Data Prevista	A Data Prevista para o atendimento é calculada a partir do critério definido na <b>Especificação do Tipo de Solicitação</b> , e não pode ser alterada.
Meio de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o <i>Meio de solicitação</i> utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do Registro de Atendimento. <b>Regra associada</b> : Este campo vem previamente preenchido com o Meio de Solicitação associado à Unidade de Atendimento informada no campo anterior. Veja a seguir alguns exemplos de Meios de Solicitação: Balcão; Fax; Internet; Telefone.
Unidade de Atendimento	Campo obrigatório. Informe o código da Unidade Organizacional onde ocorre o atendimento e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> no cadastro. Após a informação do código da Unidade Organizacional, ou da seleção da Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta a descrição da Unidade Organizacional, no campo correspondente. <b>Regra associada</b> : Este campo vem previamente preenchido com a Unidade Organizacional do usuário que está efetuando o cadastramento do Registro de Atendimento. A Unidade de Atendimento informada deve ter autorização prévia para efetuar abertura de Registro de Atendimento. Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao lado do campo.
Motivo da Reativação	Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o motivo da reativação do Registro de Atendimento.

Campo	Orientações para Preenchimento
	Informe o código de uma Unidade Organizacional para encaminhamento do Registro
Unidade Destino	de Atendimento, e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a Pesquisar Unidade Organizacional cadastradas. Após a informação do código de uma Unidade Organizacional, ou da seleção de uma Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta a descrição da Unidade Organizacional no campo correspondente.  Regra associada: Este campo virá previamente preenchido, dependendo da conteúdo dos campos de Especificação, Localidade, e Divisão de Esgoto. Mas o sistema permitirá que você o modifique, se desejar. O sistema irá verificar se a Unidade de Destino informada pode, ou não, receber Registros de Atendimento.  Para limpar o campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Parecer para a Unidade Destino	Informe um parecer para a Unidade de Destino do Registro de Atendimento. <b>Regra associada</b> : Este campo será obrigatório, caso a Unidade de Destino esteja preenchida. Caso contrário, será opcional.
Observação	Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao Registro de Atendimento, utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 400 (quatrocentos) caracteres.

### Tabela Tipo de Atendimento X Momento da Reativação

Tipo de Atendimento	Data do Atendimento	Hora do Atendimento	Tempo de Espera Final para Atendimento
On-Line	Desabilitado Atribuir valor correspondente à data corrente.	Desabilitado Atribuir valor correspondente à hora corrente.	Desabilitado
Manual	Habilitado	Habilitado	Habilitado

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
<b>Q</b>	Utilize este botão para ativar a funcionalidade <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> .  Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da Unidade de Atendimento, ou da Unidade de Destino a serem informadas.  Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa.
8	Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos Unidade de Atendimento e Unidade de Destino.
	Ao acionar este botão, o sistema abrirá uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter instruções mais detalhadas da tela. Este botão só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja MANUAL.
Voltar	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: Consultar Registro de Atendimento.
Desfazer	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Reativar	Utilize este botão para solicitar ao sistema a reativação do <b>Registro de Atendimento</b> . Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a reativação esta sendo realizada corretamente.

### Referências

**Reativar Registro de Atendimento** 

**Consultar Registro de Atendimento** 

#### **Termos Principais**

**Registro Atendimento** 

### **Vídeos**

Reativar Registro de 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:reativar\_registro\_de\_atendimento

Last update: 13/06/2019 19:58

