#### ×

# Reativar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite a reativação de um "Registro de Atendimento".

Sempre será acionada a partir de outras opções do sistema como, por exemplo, "Consultar Registro de Atendimento"; e receberá como parâmetro o "Registro de Atendimento", que será reativado.

O sistema apresenta um "hyperlink", denominado "Dados Gerais do Registro de Atendimento", que ao ser clicado expandirá a tela, apresentando os dados do "Registro de Atendimento", que será reativado.

- Número do RA:
- Situação do RA;
- Tipo de Solicitação;
- Especificação;
- Meio de Solicitação;
- Matrícula do Imóvel:
- Data e Hora do Atendimento;
- Data Prevista para o Atendimento;
- Data do Encerramento;
- Motivo do Encerramento:
- Cliente Solicitante:
- Unidade Solicitante;
- Nome do Solicitante;
- Endereço da Ocorrência;
- Ponto de Referência para o Local de Ocorrência;
- Bairro do Local de Ocorrência;
- Área do Bairro do Local de Ocorrência;
- Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência;
- Divisão de Esgoto;

- Unidade de Atendimento;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar, novamente, no "hyperlink" o sistema omitirá a consulta aos dados do "Registro de Atendimento", e assim sucessivamente.

Você deverá informar os "Dados do Novo Registro de Atendimento" e clicar no botão para solicitar ao sistema a reativação do "Registro de Atendimento".

Reativar

### Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para reativação do "Registro de Atendimento":
  - A reativação deve ser realizada pela mesma unidade que abriu o "Registro de Atendimento";
  - O "Registro de Atendimento" deve estar "Encerrado";
  - O "Registro de Atendimento" não pode ser duplicidade de outro "RA";
  - O "Registro de Atendimento" não pode ter sido já reativado;
  - Não pode existir outro "Registro de Atendimento", com a mesma "Especificação", pendente para o imóvel;
  - Caso a "Especificação" exija uma situação específica para o imóvel, o sistema verificará se a situação do imóvel atende à exigência da "Especificação";
- Durante o preenchimento dos campos:
  - Veja no item "Preenchimento dos Campos";
- Após acionar o botão
  Reativar
  - Verificará se os campos obrigatórios foram preenchidos.

## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo do Atendimento(*)	Campo obrigatório - Selecione o tipo do atendimento entre ON-LINE ou MANUAL. 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 irá habilitar, ou desabilitar os campos do "Momento da Reativação", conforme a tabela abaixo.

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Atendimento(*)	Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento. 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 num calendário. Neste caso, clique no botão "Calendário" I, existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter instruções mais detalhadas da tela. A "Data de Atendimento" 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. 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.

#### 1.1.1 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.

\* \*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, & #42; obrigatoriamente & #42;, 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 o "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.

#### 1.1.1 Data Prevista

A "Data Prevista" para o atendimento é calculada a partir do critério definido na "Especificação" do "Tipo de Solicitação", e não pode ser alterada.

1.1.1 Meio de Solicitação(\*)

Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o "Meio solicitação" utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do "Registro de Atendimento".

Este campo vem previamente preenchido com o "Meio de Solicitação" associado à "Unidade de Atendimento" informada no campo anterior.

Veja, abaixo, alguns exemplos de "Meios de Solicitação":

\* Balcão; \* Fax; \* Internet; \* Telefone;....

1.1.1 Unidade de Atendimento(\*)

Informe o código da "Unidade Organizacional" onde ocorre o atendimento e tecle "Enter", ou clique no botão "Pesquisar" {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de "~~popup~~", onde será possível [pesquisar as "Unidades Organizacionais">AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar] no cadastro.

Após a informação do código da "Unidade Organizacional", ou da seleção da "Unidade Organizacional" na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da "Unidade Organizacional", no campo correspondente.

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 {image:limparcampo.gif}, que fica ao lado do campo.

#### 1.1.1 Motivo da Reativação(\*)

Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o motivo da reativação do "Registro de Atendimento".

#### 1.1.1 Unidade Destino

Informe o código de uma "Unidade Organizacional" para encaminhamento do "Registro de Atendimento", e tecle "Enter", ou clique no botão "Pesquisar" {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de "~~popup~~", onde será possível efetuar a [pesquisa das "Unidades Organizacionais">AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar] cadastradas.

Após a informação do código de uma "Unidade Organizacional", ou da seleção de uma "Unidade Organizacional" na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da "Unidade Organizacional" no campo correspondente.

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 {image:limparcampo.gif}.

1.1.1 Parecer para a Unidade Destino

Informe um parecer para a "Unidade de Destino" do "Registro de Atendimento".

Este campo será obrigatório, caso a "Unidade de Destino" esteja preenchida. Caso contrário, será opcional.

{table} 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 {table}

#### 1.1.1 Observação

Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao "Registro de Atendimento", utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 caracteres.

#info("Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (\*)")

1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição {image:pesquisa.gif}|Utilize este botão para ativar a funcionalidade "[Pesquisar Unidade Organizacional>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar]".\\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. {image:limparcampo.gif}|Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos "Unidade de Atendimento" e "Unidade de Destino". {image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema abrirá uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.\\[Clique aqui para obter a ajuda da tela do calendário>AjudaGSAN.calendario].\\Este botão só estará habilitado, caso o "Tipo de Atendimento" seja "MANUAL". {image:voltar.jpg}|Utilize este botão para voltar para a tela anterior: "[Consultar Registro de

Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]". {image:desfazer.jpg}|Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. {image:cancelar.jpg}|Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. {image:reativar.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a reativação do "Registro de Atendimento".\\Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a reativação esta sendo realizada corretamente. {table}

#### 1.1 Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão {image:reativar.jpg}, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da reativação.

O sistema efetuará a reativação do "Registro de Atendimento", e apresentará a mensagem abaixo, quando o procedimento tiver sido realizada com sucesso.

"Registro de Atendimento ~~(código do Registro de Atendimento)~~ inserido 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 irá gerar automaticamente uma "Ordem de Serviço", caso a "Especificação" esteja associada a um "Tipo de Serviço".

O sistema apresentará duas opções após a reativação do "Registro de Atendimento". Escolha a opção desejada clicando em algum dos "~~hyperlinks~~" existentes na tela de sucesso:

\* Menu Principal \-\-> Para ir para a tela principal do sistema. \* Voltar \-\-> Para voltar para a tela "[Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]", posicionada com os dados do "Registro de Atendimento" recentemente atualizado.

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&rev=142798019

Last update: 31/08/2017 01:11

