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.

O sistema apresenta um *link*, 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 *link*, 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**.

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;
  - Verificar 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.
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 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 **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.

Campo	Orientações para Preenchimento
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.
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, 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 Especificação do Tipo de Solicitação, e não pode ser alterada.
Meio de Solicitação	Campo obrigatório - 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;…

Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade de Atendimento	Campo obrigaório - 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 **Pesquisar Unidade Organizacional** 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 , 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.
Unidade Destino	Informe o código de uma Unidade Organizacional para encaminhamento do Registro 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 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 ao lado do campo em exibição.
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.
Observação	Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao Registro de Atendimento, utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 (duzentos) 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

Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho.

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão Reativar, 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 *links* 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**, posicionada com os dados do **Registro de Atendimento** recentemente atualizado.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar a funcionalidade **Pesquisar Unidade Organizacional**. 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.
	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 **Pesquisar Data - Calendário** 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.
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Reativar	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.

Referências

Consultar 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:reativar_registro_de_atendimento&rev=1490298203

Last update: **31/08/2017 01:11**