



# 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 **Reativar** 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 ;

• 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.

Campo	Orientações para Preenchimento
Data do Atendimento	<p>Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento.</p> <p>Você tem duas opções para informar a data:</p> <p>Digitando-a no campo - Neste caso, não precisa preocupar-se com as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter instruções mais detalhadas da tela.</p> <p>A <b>Data de Atendimento</b> deve ser anterior, ou igual, à data corrente.</p> <p>Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual.</p> <p>Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a data corrente.</p>
Hora do Atendimento	<p>Campo obrigatório - No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento.</p> <p>Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente.</p> <p>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.</p> <p>Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então a Hora do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.</p> <p>Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual.</p> <p>Caso o Tipo de Atendimento seja On-Line, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente.</p>
Tempo de Espera	<p>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.</p> <p>Tempo de Espera Inicial para Atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul> <p>Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então o Hora Inicial do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.</p> <p>Tempo de Espera Final para Atendimento:</p> <p>No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento final.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente.</li><li>- 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.</li></ul> <p>Este campo só estará habilitado, caso o Tipo de Atendimento seja Manual.</p> <p>Caso a Data de Atendimento seja igual à data corrente, então a Hora Final do Atendimento deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.</p> <p>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.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
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	<p>Campo obrigatório - Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o Meio solicitação utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do Registro de Atendimento.</p> <p>Este campo vem previamente preenchido com o Meio de Solicitação associado à Unidade de Atendimento informada no campo anterior.</p> <p>Veja, abaixo, alguns exemplos de Meios de Solicitação:</p> <p>Balcão; Fax; Internet; Telefone;...</p>
Unidade de Atendimento	<p>Campo obrigatório - Informe o código da Unidade Organizacional onde ocorre o atendimento e tecla 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.</p> <p>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.</p> <p>Este campo vem previamente preenchido com a Unidade Organizacional do usuário que está efetuando o cadastramento do Registro de Atendimento.</p> <p>A Unidade de Atendimento informada, deve ter autorização prévia para efetuar abertura de Registro de Atendimento.</p> <p>Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao lado do campo.</p>
Motivo da Reativação	Campo obrigatório - Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o motivo da reativação do Registro de Atendimento.
Unidade Destino	<p>Informe o código de uma Unidade Organizacional para encaminhamento do Registro de Atendimento, e tecla Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> cadastradas.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>O sistema irá verificar se a Unidade de Destino informada pode, ou não, receber Registros de Atendimento.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
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 <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.
	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.

Botão	Descrição da Funcionalidade
<b>Voltar</b>	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: <b>Consultar Registro de Atendimento</b> .
<b>Desfazer</b>	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
<b>Cancelar</b>	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre, sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
<b>Reativar</b>	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

**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=1505412434](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:reativar_registro_de_atendimento&rev=1505412434)

Last update: 14/09/2017 18:07

