

# 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:

Informamos que os dados ex informações de clientes.	ibidos nas telas a segu	ir são fictícios, e nã	o retratam

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 18:39

							<u>Aju</u>
		Dados	do Regi	stro de Atendimento			
Número do RA:	143	8231	Situ	iação do RA: ENCER	RADO		
Tipo de Solicitação:	507	TROC	A DE H	IDROMETRO - SAA	E		
Especificação:	5719		OMETR	O VAZANDO			
Meio de Solicitação:	BALCA		04 504	205 0000 044			
Matrícula do Imóvel: Data e Hora do	11		01.501.	205.0003.011			
Atendimento:	22/08/2	018	10:33:0	00			
Data Prevista:							
Data da Encerramento:	22/08/2	018					
Motivo do	2	CON	CLUSA	O DO SERVICO			
Encerramento:	2	CON	CLUSA	O DO SERVICO			
N° Protocolo:	201810	0008545	5				
Cliente Solicitante:	83343			EL LIMA			
Unidade Solicitante:							
Nome do Solicitante:							
Endereço da Ocorrência:		LANDO S BA SP 1		REITAS - 26 - VL	ADONIAS		
Ponto de Referência:	JUNUCA	on or I	3033-3			11	
Bairro:							
Área do Bairro:							
Local/Setor/Quadra:	1	/501	12	05			
Divisão de Esgoto:							
Unidade Atual: ara reativar o registro de	50660 atendime			REDE E LIGACAO D idos abaixo:	2 200010		
		ados do	Novo R	egistro de Atendimen	to		
			- 0 -	nanual			
Tipo de Atendimento:*		on-lir	ne o m				
Tipo de Atendimento:* Data do Atendimento:*		on-lir		(dd/mm/aaaa)			
				-			
Data do Atendimento:* Hora:*		11/09/20		(dd/mm/aaaa)	(hh:	mm)	
Data do Atendimento:*	[	11/09/20	18	(dd/mm/aaaa) (hh:mm)	(hh:	mm)	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista:	[	11/09/20 <sup>-</sup> 14:17	18	(dd/mm/aaaa) (hh:mm)	(hh:	mm)	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:*	[	11/09/20 <sup>-</sup> 14:17	18	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)	(hh:	mm)	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista:	[ [ to:*	11/09/20 <sup>-</sup> 14:17 11/09/20 <sup>-</sup> 50660	18	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)		mm)	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendimen	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR [	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E			
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:*	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR [	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)	SGOTO		
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendimen	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR [	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO	8	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendiment Motivo da Reativação:*	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR I CANCE	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO		
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendiment Motivo da Reativação:*	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR [	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO	8	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendimen Motivo da Reativação:* Unidade Destino:	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR I CANCE	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO	8	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendiment Motivo da Reativação:* Unidade Destino:	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 BETOR I CANCE	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO	8	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendiment Motivo da Reativação:* Unidade Destino: Parecer para a Unidade Destino:	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 SETOR I CANCE	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO	8	
Data do Atendimento:* Hora:* Tempo de Espera: Data Prevista: Meio de Solicitação:* Unidade de Atendiment Motivo da Reativação:* Unidade Destino:	to:*	11/09/201 14:17 11/09/201 50660 BETOR I CANCE	18 18 DE RED	(dd/mm/aaaa) (hh:mm) (hh:mm)    E E LIGACAO DE E	SGOTO	8	

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:

Ι.

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;

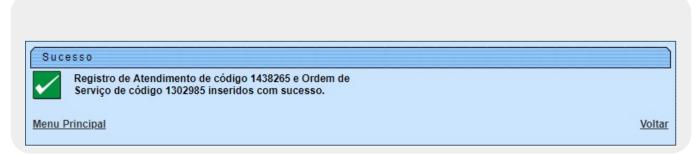
3.

Após acionar o botão Reativar

0

Verificar se os campos obrigatórios foram preenchidos.

### Tela de Sucesso



https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 18:39

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. <b>Regra associada</b> : 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 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 <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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 18:39

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 <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> 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. <b>Regra associada</b> : 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 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.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Q	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.

update:
11/09/2018 ajuda:reativar\_registro\_de\_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:reativar\_registro\_de\_atendimento&rev=1536688402
17:53

Botão	Descrição da Funcionalidade
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.
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** 

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

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=1536688402

Last update: 11/09/2018 17:53



Printed on 16/12/2025 18:39 https://www.gsan.com.br/