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 exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Reativar Registro de Atendimento

Ajuda

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	1438231	Situação do RA: ENCERRADO
Tipo de Solicitação:	507	TROCA DE HIDROMETRO - SAAE
Especificação:	5719	HIDROMETRO VAZANDO
Meio de Solicitação:	BALCAO	
Matrícula do Imóvel:	11	001.501.205.0003.011
Data e Hora do Atendimento:	22/08/2018	10:33:00
Data Prevista:		
Data da Encerramento:	22/08/2018	
Motivo do Encerramento:	2	CONCLUSAO DO SERVICO
Nº Protocolo:	20181000085455	
Cliente Solicitante:	83343	JAIRO STEFFEL LIMA
Unidade Solicitante:		
Nome do Solicitante:		
Endereço da Ocorrência:	RUA ORLANDO SILVA FREITAS - 26 - VL ADONIAS SOROCABA SP 18035-320	
Ponto de Referência:		
Bairro:		
Área do Bairro:		
Local/Setor/Quadra:	1	/ 501 / 205
Divisão de Esgoto:		
Unidade de Atendimento:	50660	SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO
Unidade Atual:	50660	SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO

Para reativar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados do Novo Registro de Atendimento

Tipo de Atendimento:*	(•) on-line ( ) manual
Data do Atendimento:*	11/09/2018 (dd/mm/aaaa)
Hora:*	14:17 (hh:mm)
Tempo de Espera:	(hh:mm) (hh:mm)
Data Prevista:	11/09/2018
Meio de Solicitação:*	
Unidade de Atendimento:*	50660 SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO
Motivo da Reativação:*	CANCELAMENTO INDEVIDO
Unidade Destino:	
Parecer para a Unidade Destino:	Teste
Observação:	Teste 5/195

Voltar | Desfazer | Cancelar | Reativar

Versão: Corretiva (Batch) 10/09/2018 - 19:14:13

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.

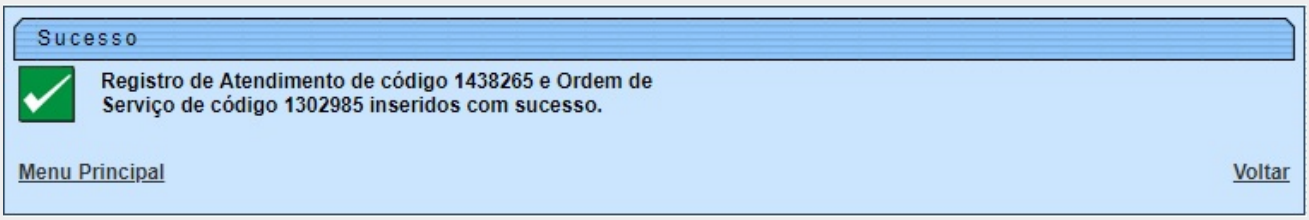
Informe os **Dados do Novo Registro de Atendimento** e clique em Reativar para solicitar ao sistema a reativação do **Registro de Atendimento**. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

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;
   - 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. **Regra associada**: 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 *Momento da Reativação*, conforme a tabela **AQUI**.
Data do Atendimento	Campo obrigatório. No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento. **Regra associada**: 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.
Hora do Atendimento	Campo obrigatório. No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento. **Regra associada**: 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 **Especificação do Tipo de Solicitação**, e não pode ser alterada.
Meio de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o *Meio de solicitação* utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do Registro de Atendimento. **Regra associada**: 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 **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 apresenta a descrição da Unidade Organizacional, no campo correspondente. **Regra associada**: 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
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 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. **Regra associada**: 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
	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.

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 **Registro de Atendimento**. 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

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=1536688428

Last update: **11/09/2018 17:53**