

Consultar Registro de Atendimento

Esta funcionalidade faz parte do processo “[Manter Registro de Atendimento](#)”, e pode ser acessada no caminho: Gsan>Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento.

Inicialmente o sistema apresenta a tela “[Filtrar Registro de Atendimento](#)” para que seja efetuado o filtro dos “Registros de Atendimento” a serem mantidos.

Após a execução do filtro:

- Caso tenham sido selecionados mais de um “Registro de Atendimento”; então o sistema apresentará a tela “[Manter Registro de Atendimento](#)”, com a relação das “Registros de Atendimento” pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.
- Caso tenha sido selecionado apenas um “Registro de Atendimento”; então o sistema virá, direto, para a tela “Consultar Registro de Atendimento”.

Last
update: consultar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar_registro_de_atendimento&rev=1395841700
31/08/2017
01:11

Ogan > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Manter Registro Atendimento

Consultar Registro de Atendimento				
Pesquisar outro Registro de Atendimento				
Número do RA:	<input type="text"/> Pesquisar			
RA Anterior Próximo RA				
Perfil do Imóvel: NORMAL				
Dados Gerais do Registro de Atendimento				
Número do RA:	38503531	Situação do RA: PENDENTE		
Número Manual:				
Grupo de Atendimento:	3 COBRANÇA			
Tipo de Solicitação:	200 DEVOLUÇÃO			
Especificação:	1009 DEV VALORES COB. INDEVIDAMENTE			
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual			
Data do Atendimento:	19/12/2012			
Hora do Atendimento:	09:18			
Tempo de Espera para Atendimento:	às			
Data Prevista:	24/12/2012			
Valor Superior:				
Meio de Solicitação:	1 BALCAO			
Unidade de Atendimento:	1043 PARNAMIRIM - COMERCIAL			
Usuário:	1 ADMINISTRADOR			
Unidade Atual:	9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM			
Unidade Anterior:	1043 PARNAMIRIM - COMERCIAL			
Observação:	teste			
Dados do Local da Ocorrência				
Matrícula do Imóvel:	14675825	039 205 745 0168 000	Consultar Débitos	
Rota:	2059	Sequencial Rota:		
Contas Associadas ao Registro de Atendimento				
Mês/Ano	Vencimento	Valor Total		
Endereço da Ocorrência:	RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO LIMOEIRO PE 55700-000			
Ponto de Referência:				
Coordenada Norte:				
Coordenada Leste:				
Município:				
Bairro:				
Área do Bairro:				
Local da Ocorrência:				
Pavimento da Rua:	TERRA	Pavimento da Calçada: CIMENTO		
Descrição do Local da Ocorrência:				
Dados do Solicitante				
Nº Protocolo:	20121007121887			
Cliente:	19646703 JOSEFA MARIA DA SILVA			
Solicitante:				
Unidade:				
Solicitante:				
Funcionário Responsável:				
Nome do Solicitante:				
Enviar email para pesquisa de satisfação:	<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não			
Endereço de email:				
Endereço do Solicitante:	RUA QUINTINO SOARES DA SILVA, N.79 - CENTRO LIMOEIRO PE 55700-000			
Ponto de Referência:				
Fone do Solicitante:				
Anexos				
Dados da Última Tramitação				
Unidade de Origem:	1043 PARNAMIRIM - COMERCIAL			
Unidade Atual:	9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM			
Data do Trâmite:	19/12/2012			
Hora do Trâmite:	09:28			
Usuário Responsável:	1 ADMINISTRADOR			
Parceria do Trâmite:	CJ			
Dados de Reativação				
Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone
Consultar				
Dados da Reativação				
Número do RA Atual:				
Situação do RA Atual:				
Motivo da Reativação:				
Data da Reativação:				
Hora da Reativação:				
Data Prevista do RA Atual:				
Unidade da Reativação:				
Unidade do RA Atual:				
Observação:				
Dados do Encerramento				
Motivo do Encerramento:				
Número da RA Referência:				
Situação do RA Referência:				
Data do Encerramento:				
Hora do Encerramento:				
Data Prevista:				
Unidade do Encerramento:				
Usuário do Encerramento:				
Parceria do Encerramento:				
Motivo da não cobrança:				
Atualizar	Reitar	Tramitar	Encerrar	Reativar
Imprimir	Gerar OS			
Consultar Solicitantes	Consultar Trâmites	Consultar OS	Imprimir Via Cliente	
Voltar				

Nesta tela o sistema apresentará os dados do “Registro de Atendimento” e colocará à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

- [Atualizar Registro de Atendimento](#)
- Reiterar o Registro de Atendimento (vide botão **Reiterar**)
- [Tramitar Registro de Atendimento](#)
- [Encerrar o Registro de Atendimento](#)
- [Consultar Solicitantes do Registro de Atendimento](#)
- [Consultar Trâmites do Registro de Atendimento](#)
- [Consultar O.S. do Registro de Atendimento](#)
- Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento (vide botão **Imprimir Via Cliente**).

As opções de manutenção do Registro de Atendimento estarão habilitadas ou desabilitadas em função da situação do Registro de Atendimento, conforme a tabela abaixo:

Funcionalidade	Pendente	Encerrado	Bloqueado
Atualizar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado
Reiterar	Habilitado	Desabilitado	Desabilitado

Tramitar Habilitado Desabilitado Desabilitado Gerar O.S. Habilitado Desabilitado Desabilitado Encerrar Habilitado Desabilitado Habilitado Consultar O.S. Habilitado Habilitado Desabilitado Reativar Desabilitado Habilitado Desabilitado Imprimir Habilitado Habilitado Habilitado Consultar Solicitantes Habilitado Habilitado Desabilitado Consultar Trâmites Habilitado Habilitado Desabilitado Você poderá, também, selecionar outro “Registro de Atendimento”, informando o número no campo “Número do RA” e clicando no botão pesquisar.jpg.

Preenchimento dos Campos

A tela “Consultar Registro de Atendimento” é composta pelos seguintes grupos de Informação:

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA

Caso deseje consultar outro “Registro de Atendimento”, informe o número do “Registro de Atendimento” e clique no botão pesquisar.jpg. Neste caso o sistema irá atualizar os dados do “Registro de Atendimento”, com os novo registro informado.

Botões de Navegação entre “Registros de Atendimento”

Estes botões só serão apresentados, caso tenham sido selecionados mais de um “Registro de Atendimento”.

◦voltar.gifRAanterior.jpg, para voltar para o “Registro de Atendimento” anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado. ◦proximaRA.jpgavancar.gif, para ir para o próximo “Registro de Atendimento”. Se estivermos no último Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.

Dados Gerais do Registro de Atendimento

- Número do RA ◦ Dados do RA Associado ◦ Estes campos só serão apresentados, caso exista um outro “Registro de Atendimento” associado ao “Registro de Atendimento” que está sendo consultado.
- Neste caso, serão apresentadas as seguintes informações do “Registro de Atendimento” associado:◦ Número do RA ◦ Situação do RA
- Número Manual ◦ Grupo de Atendimento ◦ Tipo da Solicitação ◦ Especificação ◦ Tipo do Atendimento
- Data do Atendimento ◦ Hora do Atendimento ◦ Tempo de Espera para Atendimento ◦ Hora de início e fim do atendimento
- Data Prevista ◦ Meio de Solicitação ◦ Unidade de Atendimento ◦ Unidade Atual ◦ Observação

Dados do Local de Ocorrência

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Dados do Imóvel (Matrícula e Inscrição) ◦ Caso o “Registro de Atendimento” esteja associado a um imóvel, então o sistema habilitará o botão consultarDebitos.jpg , para que você possa consultar os débitos do imóvel associado ao “Registro de Atendimento”. ◦ Clique aqui para ir para a ajuda da tela “Consultar Débitos do Imóvel”
- Endereço da Ocorrência ◦ Ponto de Referência ◦ Dados da Área do Bairro (Município, Bairro e Área do Bairro)◦ Caso o Registro de Atendimento esteja associado a uma Área de Bairro.
- Localidade ◦ Setor Comercial ◦ Quadra ◦ Divisão de Esgoto ◦ Local da Ocorrência ◦ Pavimento da Rua ◦ Pavimento da Calçada ◦ Descrição do Local da Ocorrência

Dados do Solicitante

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Cliente Solicitante, caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja um “Cliente”
- Unidade Solicitante e Funcionário Responsável, caso o principal solicitante do Registro de Atendimento seja uma “Unidade” ◦ Nome do Solicitante, caso o principal solicitante do Registro de Atendimento não seja um “Cliente” nem uma “Unidade”. ◦ Endereço do Solicitante ◦ Ponto de Referência ◦ Telefone do Solicitante

Dados da Última Tramitação

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Unidade de Origem ◦ Unidade Atual ◦ Data do Trâmite ◦ Hora do Trâmite ◦ Usuário Responsável
- Parecer do Trâmite

Dados da Reiteração

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim

sucessivamente.

- Quantidade ◦ Data e Hora da Última Reiteração

Dados da Reativação

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Número do RA Atual ◦ Situação do RA Atual ◦ Motivo da Reativação ◦ Data e Hora da Reativação
- Data Prevista do RA Atual ◦ Unidade da Reativação ◦ Unidade do RA atual ◦ Observação

Dados do Encerramento

Para ver estes dados, você deve clicar no “hyperlink” existente no título. Uma vez expandida as informações do grupo, ao clicar novamente no “hyperlink”, as informações serão omitidas; e assim sucessivamente.

- Motivo do Encerramento ◦ Dados do RA de Referência: Caso o Registro de Atendimento tenha sido encerrado por duplicidade ◦ Número do RA de Referência ◦ Situação do RA de Referência
- Data e Hora do Encerramento ◦ Data Prevista ◦ Unidade do Encerramento ◦ Usuário Responsável pelo Encerramento ◦ Parecer do Encerramento

From:

<https://www.gsan.com.br/> - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar_registro_de_atendimento&rev=1395841700

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

