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”.

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento

Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: 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 COBRANCA
Tipo de Solicitação: 200 DEVOLUCAO
Especificação: 1009 DEV. VALORES COB. INDEVIDAMENTE
Tipo de Atendimento: on-line manual
Data do Atendimento: 19/12/2012
Hora do Atendimento: 09:18
Tempo de Espera para Atendimento: às
Data Prevista: 24/12/2012
Valor Sugerido:
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 089.205.745.0168.000 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:

Localidade: 89 LIMOEIRO
Setor Comercial: 205 IMPLANT FAT0689 CI103
Quadra: 745
Divisão de Esgoto:

Local da Ocorrência:
Pavimento da Rua: TERRA Pavimento da Calçada: CIMENTO

Descrição do Local da Ocorrência:

Dados do Solicitante

Nº Protocolo: 20121007121887
Cliente Solicitante: 19646703 JOSEFA MARIA DA SILVA
Unidade Solicitante:
Funcionário Responsável:
Nome do Solicitante:

Enviar email para pesquisa de satisfação: Sim 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
Parecer do Trâmite: ty

Dados de Reiteração

Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone

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 do RA de Referência:
Situação do RA Referência:
Data da Encerramento:
Hora do Encerramento:
Data Prevista:
Unidade do Encerramento:
Usuário do Encerramento:
Parecer do Encerramento:
Motivo da não cobrança:

Atualizar | Reiterar | Tramitar | Encerrar | Reativar | Imprimir | Gerar O.S
Consultar Solicitantes | Consultar Trâmites | Consultar O.S | 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.

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.. Neste caso o sistema irá atualizar os dados do “Registro de Atendimento”, com o 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”.

- RA Anterior, para voltar para o “Registro de Atendimento” anterior. Se estivermos no 1º Registro de Atendimento da lista, este botão não será apresentado.
- Próximo RA, 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=1396015044

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