

# 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=1396015142  
31/08/2017  
01:11

---

Gsan > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Manter Registro Atendimento

<b>Consultar Registro de Atendimento</b>											
<input type="text" value="Número do RA:"/> <input type="button" value="Pesquisar"/>											
<input type="button" value="RA Anterior"/> <input type="button" value="Próximo RA"/> <input type="button" value="..."/>											
<b>Perfil do Imóvel: NORMAL</b>											
<b>Dados Gerais do Registro de Atendimento</b>											
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: <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 Sugerido: Meio de Solicitação: 1 BALCAO Unidade de Atendimento: 1043 PARNAIMIRIM - COMERCIAL Usuário: 1 ADMINISTRADOR Unidade Atual: 9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM Unidade Anterior: 1043 PARNAIMIRIM - COMERCIAL teste Observação:											
<b>Dados do Local da Ocorrência</b>											
Matrícula do Imóvel: 14675825 089.205.745.016.000 <input type="button" value="Consultar Débitos"/> Rota: 2059 Sequencial Rota: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Mês/Ano</th> <th>Vencimento</th> <th>Valor Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO Endereço da Ocorrência: LINCEIRO FE 55700-000</td> </tr> </tbody> </table>		Mês/Ano	Vencimento	Valor Total	RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO Endereço da Ocorrência: LINCEIRO FE 55700-000						
Mês/Ano	Vencimento	Valor Total									
RUA QUINTINO SOARES DA SILVA - 00079 - CENTRO Endereço da Ocorrência: LINCEIRO FE 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 Rue: TERRA Pavimento da Calçada: CIMENTO											
Descrição do Local da Ocorrência:											
<b>Dados do Solicitante</b>											
Nº Protocolo: 20121007121887 Cliente: 19646703 JOSEFA MARIA DA SILVA 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 LINCEIRO FE 55700-000 Ponto de Referência:											
Fone do Solicitante:											
<b>Anexos</b>											
<b>Dados da Última Tramitação</b>											
Unidade de Origem: 1043 PARNAIMIRIM - 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: tv											
<b>Dados de Reativação</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Data-Hora</th> <th>Nome do Solicitante</th> <th>Cliente</th> <th>Unidade</th> <th>Fone</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Dados da Reativação</td> </tr> </tbody> </table>		Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone	Dados da Reativação				
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:											
<b>Dados do Encerramento</b>											
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:											
<input type="button" value="Atualizar"/> <input type="button" value="Reitar"/> <input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Encerrar"/> <input type="button" value="Reativar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Gerar O.S."/> <input type="button" value="Consultar O.S."/> <input type="button" value="Imprimir Via Cliente"/> <input type="button" value="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=1396015142](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=consultar_registro_de_atendimento&rev=1396015142)

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

