Encerrar Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite o encerramento de um “Registro de Atendimento”.

Sempre será acionada a partir de outras opções do sistema como, por exemplo, “Consultar Registro de Atendimento”; e receberá como parâmetro o “Registro de Atendimento”, que será encerrado.

O sistema apresenta um “*hyperlink*”, denominado “Dados Gerais do Registro de Atendimento”, que ao ser clicado expandirá a tela, apresentando os dados do “Registro de Atendimento”, que será encerrado.

- Número do RA
- Tipo de Solicitação
- Especificação
- Meio de Solicitação
- Matrícula do Imóvel
- Data e Hora do Atendimento
- Data Prevista para o Atendimento
- Data do Encerramento
- Motivo do Encerramento

——————————————

- Cliente Solicitante
- Unidade Solicitante
- Nome do Solicitante

——————————————

- Endereço da Ocorrência
- Ponto de Referência para o Local de Ocorrência
- Bairro do Local de Ocorrência
- Área do Bairro do Local de Ocorrência
- Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência
- Divisão de Esgoto

——————————————–

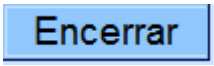
- Unidade de Atendimento
- Unidade Atual do Registro de Atendimento

Ao clicar, novamente, no “hyperlink” o sistema omitirá a consulta aos dados do “Registro de Atendimento”, e assim sucessivamente.

Você deverá informar os dados do “Encerramento” e clicar no botão encerrar.jpg para solicitar ao sistema a efetivação do encerramento do “Registro de Atendimento”.

Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para encerramento do “Registro de Atendimento”
  - O “Registro de Atendimento” não poderá estar “Encerrado”.
  - Não poderá existir “Ordem de Serviço” não encerrada e programada para o “Registro de Atendimento”
  - A “Unidade de Lotação” do usuário conectado ao sistema deverá obedecer uma das condições abaixo:
    - Ser igual a “Unidade Atual” do Registro de Atendimento
    - Corresponder a um dos dois níveis de “Unidade Superior” da “Unidade Atual” do “Registro de Atendimento”
    - Corresponder à “Unidade Central de Atendimento a Cliente”
    - Ser autorizada a operar com “Tarifa Social”; e o “Tipo da Solicitação” do “Registro de Atendimento” seja referente a “Tarifa Social”
- Durante o preenchimento dos campos
  - Veja no item “Preenchimento dos Campos”
- Após acionar o botão 

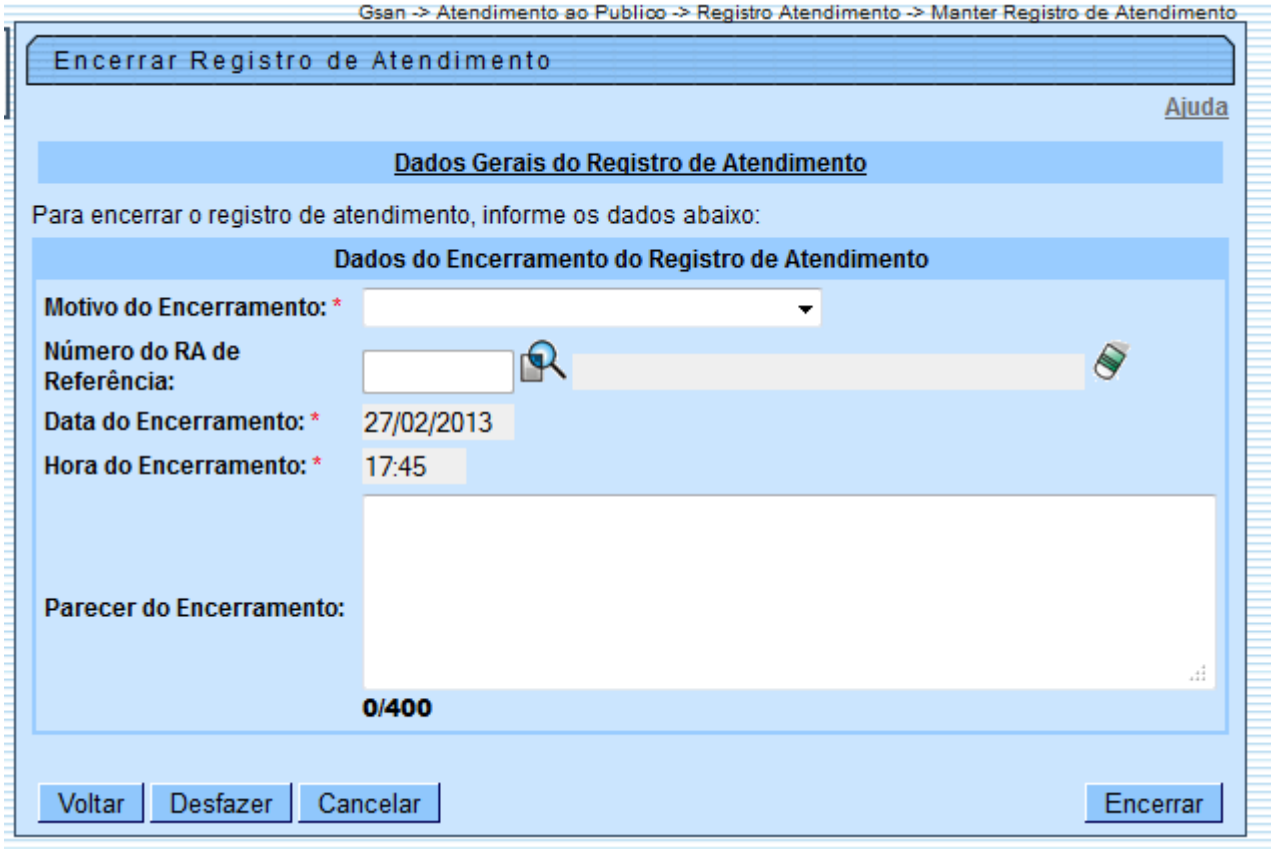
.
  - Verificará se os campos obrigatórios foram preenchidos.

Ajustes na funcionalidade "Encerrar Registro de Atendimento"

Criado o Meio de Solicitação do tipo “CELULAR”.

Quando do encerramento da RA e o atendimento com sucesso da requisição, caso o Meio de Solicitação seja “CELULAR”, será enviado para o celular do reclamante uma mensagem informando que a solicitação foi atendida.

Caso o e-mail do reclamante tenha sido informado na abertura da RA, será enviada uma avaliação do atendimento para o e-mail informado e, na mensagem enviada para o celular, será acrescentado que foi encaminhada uma avaliação do atendimento para o citado e-mail.



Preenchimento dos campos

Motivo do Encerramento(*)

Selecione na lista apresentada ao lado do campo, o motivo do encerramento do “Registro de Atendimento”.

Caso o “Motivo do Encerramento” selecionado seja relativo a “Duplicidade”, então o sistema habilitará o campo “**Número do RA de Referência**, para que você informe o “Registro de Atendimento” de referência.

Caso contrário, o campo “**Número do RA de Referência**” ficará desabilitado.

Número do RA de Referência

Este campo só será habilitado caso o “Motivo do Encerramento” seja relativo a “Duplicidade”. Neste caso, será obrigatório informá-lo. Para isso informe o número do “Registro de Atendimento” de referência e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” , que fica ao lado do campo, para ativar a opção de "pesquisa de Registros de Atendimento" cadastrados.

Após a informação do número do “Registro de Atendimento”, ou da seleção do “Registro de Atendimento” na tela de pesquisa, o sistema apresentará a “Especificação” do “Registro de Atendimento” no campo correspondente.

O “Registro de Atendimento” de referência não pode estar na situação de “Encerrado” e deve ser diferente do “Registro de Atendimento” que está sendo encerrado.

Para limpar o campo, clique no botão .

Data do Encerramento(*)

Este campo já vem preenchido com a data corrente, e poderá ser modificado, caso a sua “Unidade de Lotação” corresponda à “Unidade Central de Atendimento ao Cliente”.

Caso contrário, não poderá ser modificado.

Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:

- A data informada deverá ser uma inferior, ou igual à data corrente, e posterior, ou igual à “Data de Atendimento”
- Caso existam “Ordens de Serviço” já encerradas para o “Registro de Atendimento”, então a “Data de Encerramento” deverá ser posterior, ou igual, à maior data de encerramento das “Ordens de Serviço”.
- Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.
- A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.
- O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.
- Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão calendario.gif, que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário.
- Clique aqui para obter informações mais detalhadas sobre a tela do calendário.

Hora do Encerramento(*)

Este campo já vem preenchido com a hora corrente, e poderá ser modificado, caso a sua “Unidade de Lotação” corresponda à “Unidade Central de Atendimento ao Cliente”.

Caso contrário, não poderá ser modificado.

Caso o campo esteja habilitado para modificação, então:

- A hora informada deverá ser posterior à hora do atendimento, caso a “Data do Encerramento” seja igual à “Data de Atendimento”.
- Caso existam “Ordens de Serviço” já encerradas para o “Registro de Atendimento”, e a “Data de Encerramento” seja igual à maior “Data de Encerramento” das “Ordens de Serviço”, então a “Hora do Encerramento” deverá ser posterior à hora da “Ordem de Serviço” com a maior “Data de Encerramento”.
- Ao digitar a hora, você não precisa preocupar-se com o ponto de separação, pois o sistema o coloca automaticamente.
- A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH corresponde à hora, e MM corresponde aos minutos.

- A hora e os minutos deverão ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos.

Parecer do Encerramento

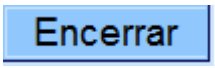
Informe um parecer para o encerramento do “Registro de Atendimento”, com, no máximo, 400 caracteres.

Este campo será obrigatório, caso a “Especificação” do “Registro de Atendimento” exija parecer no encerramento.

Caso contrário, será opcional.

Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (*).

Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão 

, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

O sistema efetuará o encerramento do “Registro de Atendimento”, e apresentará a mensagem abaixo, quando o encerramento do “Registro de Atendimento” tiver sido realizada com sucesso.

“Registro de Atendimento (*código do Registro de Atendimento*) encerrado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “Registro de Atendimento”.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos ”*hyperlinks*“ existentes na tela de sucesso:

- Menu Principal –> Para ir para a tela principal do sistema.
- Manter Registro de Atendimento –> Para ativar a opção de manutenção de “Registro de Atendimento”.
- Voltar –> Para voltar para a tela ”Consultar Registro de Atendimento“, posicionada com os dados do “Registro de Atendimento” recentemente atualizado.

From:
https://www.gsan.com.br/ - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=encerrar_registro_de_atendimento&rev=1396619689

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