

Manter Registro de Atendimento

Esta opção do sistema permite que seja efetuada a manutenção de “Registros de Atendimento” existentes na base de dados, podendo ser acessada no caminho [Gsan > Atendimento ao Público > Registro de Atendimento > Manter Registro de Atendimento](#).

Não será permitida a abertura de RA para um imóvel que esteja associado a Cliente Usuário Desconhecido, exceto serviços associados a alterações cadastrais.

Nas funcionalidades de “INSERIR IMÓVEL” e “MANTER IMÓVEL”, poderá associar um imóvel - que possua tanto a situação da ligação de água quanto à de esgoto, na condição de potencial ou factível - ao cliente cadastrado como “Cliente Usuário Desconhecido”, cujo código será informado na tabela de sistema parâmetros. Nas inclusões de imóveis, quando o cliente usuário não for informado, o sistema, automaticamente, associará o imóvel a esse código de cliente.

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 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 irá, direto, para a tela “[Consultar Registro de Atendimento](#)”.

Após o filtro e seleção do “Registro de Atendimento, o sistema ativará a tela “[Consultar Registro de Atendimento](#)”, que apresentará os dados do “Registro de Atendimento” e colocará à sua disposição as seguintes opções de manutenção:

- Atualizar o Registro de Atendimento
- Reiterar o Registro de Atendimento
- Tramitar o Registro de Atendimento
- Encerrar o Registro de Atendimento
- Reativar o Registro de Atendimento
- Imprimir o Registro de Atendimento
- Gerar O.S. para o Registro de Atendimento
- Consultar Solicitantes para o Registro de Atendimento
- Consultar Trâmites do Registro de Atendimento
- Consultar a O.S. do Registro de Atendimento
- Imprimir via do cliente do Registro de Atendimento

DEVOLUÇÃO DE VALORES

Alteradas as funcionalidades de “[Inserir Registro de Atendimento](#)” e “[Manter Registro de Atendimento](#)”, quando o Tipo de Solicitação selecionado for “Devolução”. Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à “Devolução de Pagamentos em Duplicidade”; “Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento”; e “Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago”, clique em [Devolução de Valores](#).

O sistema permite a devolução de valores a menor para “DEVOLUCAO PAGAMENTO NAO CONFORME”.

Valor Pagamento - Valor Corrigido = Valor da devolução):

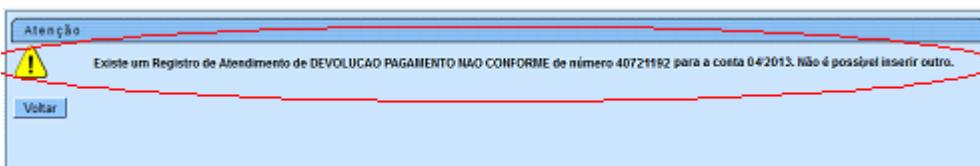
- Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;
- Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta;
- Valor Total = Somatório Valor Devolução

Verifica Valor Total da Devolução

- Caso o valor total da devolução seja o valor negativo, será exibida a mensagem “Necessário informar um valor válido para devolução.”.

A funcionalidade foi alterada para não permitir a criação de mais de um Registro de Atendimento de Devolução para o mesmo documento (Conta, Guia, Débito).

Alteradas as funcionalidades de “Inserir Registro de Atendimento” e “Atualizar Registro de Atendimento” para modificar o caso de Especificação “Devolução Pagamento Não Conforme”, para o Tipo de Solicitação “Devolução”. O sistema critica, caso o documento selecionado já tenha um RA de devolução associado a ele, independentemente de ter havido ou não a devolução de valores. Para os tipos de especificação “Dev. de Valores Pag. em Duplic”, “Devolução por Pagamento A Maior”, não houve alteração, uma vez que, para esses casos, quando a devolução é efetuada, a situação do documento é alterada e não aparece mais no inserir/atualizar Registro de Atendimento, nas situações duplicidades e a maior.



Na funcionalidade “Informar Parâmetros do Sistema” foi criado o indicador “Bloquear funcionalidades de Instalação/Substituição de hidrômetro”. As funcionalidades “Inserir/Atualizar Registro Atendimento” e “Emissão de Ordens Seletivas” foram alteradas para identificar esse parâmetro.

Por solicitação da Compesa, a funcionalidade foi alterada para permitir que o RA de Devolução possa colocar contas em aberto, selecionadas pelo usuário, em revisão.

Em “Inserir Registro de Atendimento” e “Atualizar Registro de Atendimento” foram alteradas para atender aos três casos de Especificação, para o Tipo de Solicitação “Devolução”:

- Dev. de Valores Pag. em Duplic;
- Devolução por Pagamento A Maior; e
- Devolução Pagamento Não Conforme.

Após a seleção do imóvel, o sistema exibe as contas em aberto para a seleção do usuário com os seguintes dados:

- Mês/Ano;
- Vencimento;
- Situação;
- Acres. Impont.;
- Valor

Criado de um novo motivo de revisão “Solicitação de Devolução”, a ser colocado nas contas selecionadas para revisão no momento da inclusão/atualização do RA. As contas ficam associadas ao RA.

Foi alterada a funcionalidade “Devolução de Valores”, para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão, com esse motivo e associadas ao RA. Após a devolução efetuada ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, essas contas serão retiradas de revisão, no “Encerrar Registro de Atendimento”.

Tela Manter Registros de Atendimento

Manter Registro de Atendimento						
Total de Registros de Atendimento encontrados: 10						
Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
37589225	VAZAMENTO NO RAMAL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589222	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMÓVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589224	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMÓVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589226	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMÓVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589022	INSTALACAO RAMAL DE ESGOTO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589025	INSTALACAO RAMAL DE ESGOTO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589023	INSTL. RAMAL PREDL DE AGUA C /INSTAL HIDROMETRO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589024	INSTL. RAMAL PREDL DE AGUA C /INSTAL HIDROMETRO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589122	INSTL. RAMAL PREDL DE AGUA C /INSTAL HIDROMETRO	10/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589223	VAZAMENTO NO MORRO	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET

O sistema apresenta uma tabela com a relação dos “Registros de Atendimento” selecionados, de acordo com os argumentos de pesquisa informados na tela [Filtrar Registro de Atendimento](#). A tabela com a relação dos “Registros de Atendimento” será composta pelas seguintes informações:

- Número do Registro de Atendimento - ao clicar no hiperlink deste campo, o sistema exibe a tela de manter;
- Especificação do Registro de Atendimento;
- Data de Atendimento do Registro de Atendimento;
- Data de Encerramento do Registro de Atendimento;
- Situação do Registro de Atendimento;
- Perfil do Imóvel;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar no botão , o sistema gera a relação dos “Registros de Atendimentos” selecionados, classificada pelo número do “Registro de Atendimento”, conforme modelo abaixo.

- Caso o critério de pesquisa informado tenha sido selecionada mais de 10 “Registros de Atendimento”, o sistema irá montar um mecanismo de paginação no final da página.
- Clicando sobre o número da página, você poderá navegar para as demais páginas.

MODELO DE RELATÓRIO: FILTRAR REGISTRO DE ATENDIMENTO - R0405

	GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO Filtrar Registro de Atendimento	PAG 1/162 27/02/2013 11:10:16 R0405					
PARÂMETROS:							
Número do RA: RA Reiteradas: Login do Usuário: Período de Atendimento: 01/02/2013 à 26/02/2013 Período de Tramitação: Unidade Atual: Município: Logradouro: Perfil do Imóvel: Todos Grupo Atendimento: MICROMEDICAO; FISCALIZACAO; Solicitações: TODAS Motivos de Encerramento: TODOS							
Número Manual: Matrícula do Imóvel: Situação: PENDENTES Período de Encerramento: Unidade de Atendimento: Unidade Superior: Bairro:							
UNIDADE ATUAL: APOGADOS DA INGAZ. - COMERCIAL							
ESPECIFICAÇÃO	DATA DE ATENDIMENTO	DATA DE ENCERRAMENTO	SITUAÇÃO	NÚMERO DO RA	Matrícula Cliente	Perfil do Imóvel	OBSERVAÇÃO
VERIF. IRREGULARIDADES AGUA	01/02/2013		Pendente	40051822	10318076.1 600210	NORMAL	usuario solicita fiscalizaCao do imovel, informa que o imovel so tem agua no 1º andar, no terreo so tem garagem sem ponto de agua.
TOTAL DE REGISTROS DE ATENDIMENTO: 1							

Funcionalidade dos botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Voltar Filtro	Para retornar para a tela de filtro. O sistema irá manter a informação dos argumentos de pesquisa informados anteriormente.
	Ao clicar neste botão, o sistema gera a relação dos “Registros de Atendimentos” selecionados

Tópicos Relacionados:

- Módulo Atendimento ao Público
 - Registro de Atendimento
 - Inserir Registro de Atendimento
 - Filtrar Registro de Atendimento
 - Consultar Registro de Atendimento
 - Layout da tela do sistema

From:

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



Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=manter_registro_de_atendimento&rev=1394907509

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