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):

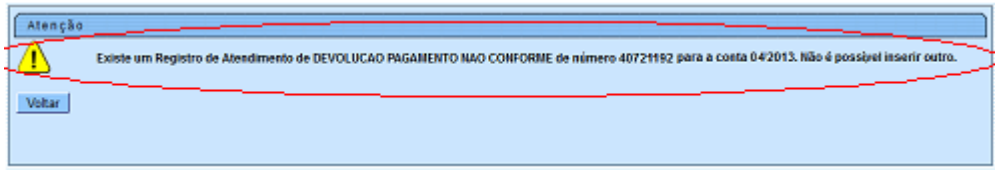
- Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;
- Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta;
- Valor Total = Somatório Valor Devolução

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.

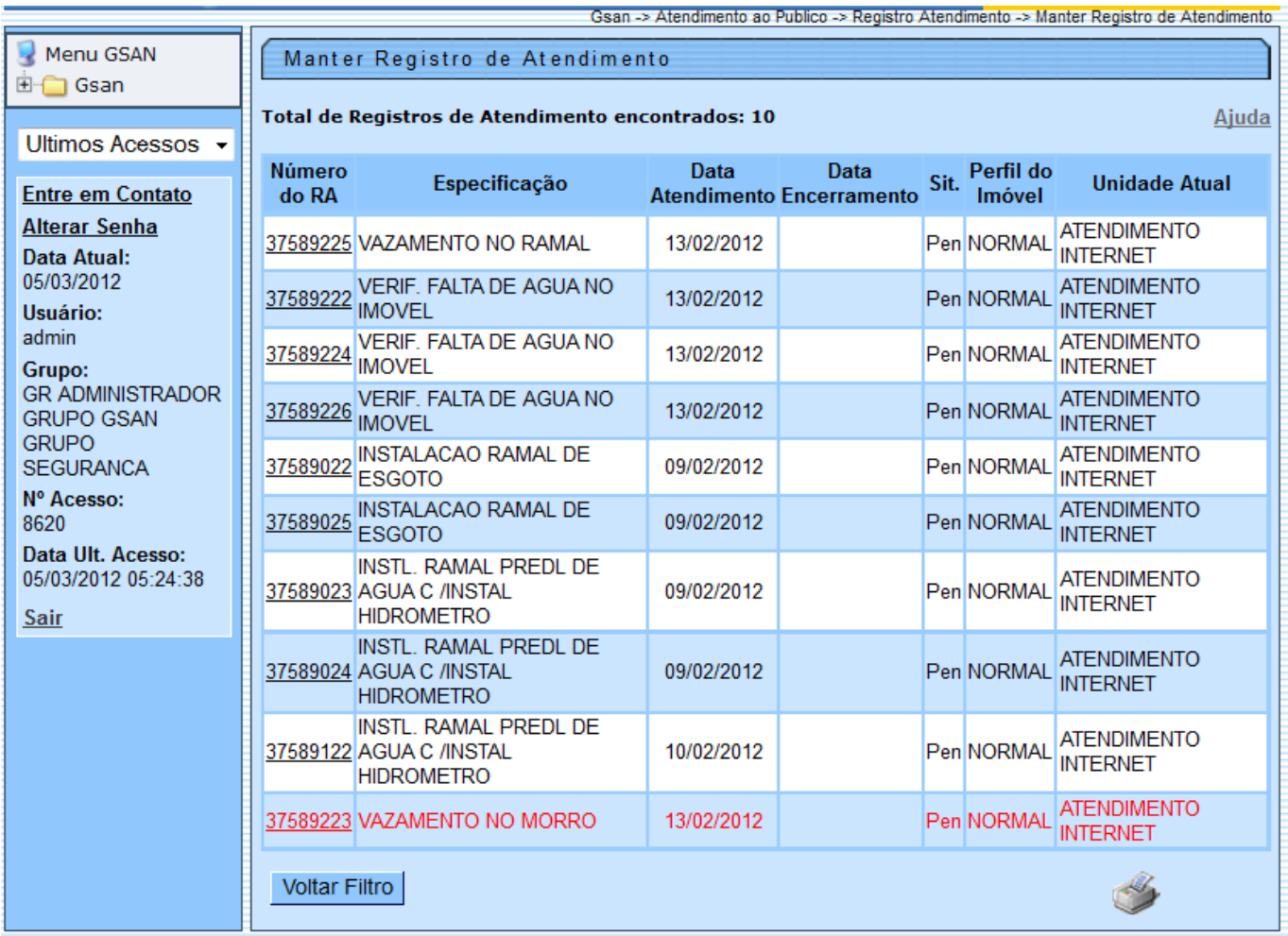
Após a seleção do imóvel, o sistema exibe as contas em aberto para a seleção do usuário com os seguintes dados:

- 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



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 IMOVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589224	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMOVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
37589226	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMOVEL	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:
Situacao: 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 1° 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**