

# 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):

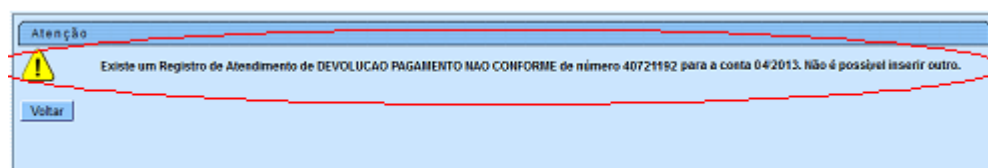
- Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;
- Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta;
- Valor Total = Somatório Valor Devolução

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

Menu GSAN  
Gsant  
Ultimos Acessos  
Entre em Contato  
Alterar Senha  
Data Atual:  
05/03/2012  
Usuário:  
admin  
Grupo:  
GR ADMINISTRADOR  
GRUPO GSAN  
GRUPO  
SEGURANCA  
Nº Acesso:  
8620  
Data Ult. Acesso:  
05/03/2012 05:24:38  
Sair

Gsant -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

Manter Registro de Atendimento


Total de Registros de Atendimento encontrados: 10
Ajuda

Número do RA	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Sit.	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
<a href="#">37589225</a>	VAZAMENTO NO RAMAL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589222</a>	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMOVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589224</a>	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMOVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589226</a>	VERIF. FALTA DE AGUA NO IMOVEL	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589022</a>	INSTALACAO RAMAL DE ESGOTO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589025</a>	INSTALACAO RAMAL DE ESGOTO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589023</a>	INSTL. RAMAL PREDL DE AGUA C /INSTAL HIDROMETRO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589024</a>	INSTL. RAMAL PREDL DE AGUA C /INSTAL HIDROMETRO	09/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589122</a>	INSTL. RAMAL PREDL DE AGUA C /INSTAL HIDROMETRO	10/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET
<a href="#">37589223</a>	VAZAMENTO NO MORRO	13/02/2012		Pen	NORMAL	ATENDIMENTO INTERNET

Voltar Filtro

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:  
Matricula 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	Matricula 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							

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=1395258636](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=manter_registro_de_atendimento&rev=1395258636)

Last update: 31/08/2017 01:11

