



Filtrar Registro de Atendimento

A funcionalidade pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento**.

Feito isso, o sistema acessa a tela de filtro abaixo. Para a **MANAM**, a tela é visualizada com um número menor de campos, conforme exemplo **AQUI**.

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Osan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

Filtrar Registro de Atendimento

Para filtrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo: [Ajuda](#)

Número do RA:	
Número do Protocolo:	
Número Manual:	
RA Reiteradas:	a
Matrícula do Imóvel:	
Código do Cliente Solicitante:	
Login do usuário:	
Situação:	☒ Todos ☐ Pendentes ☐ Encerrados ☐ Reiterados ☐ Sem Local de Ocorrência ☐ Reativados
Ordem de Serviço Gerada:	☐ Sim ☐ Não ☒ Ambas
Gerada pela Unidade Atual:	☐ Sim ☐ Não ☒ Ambas
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	☐ Sim ☒ Não
Processo Adm./Jud. ?	☐ Sim ☐ Não ☒ Ambas
Priorizar apresentação das RAs abertas pela Agência Reguladora	☐ Sim ☒ Não
Tipo de Solicitação:	ALTERACAO CADASTRAL ALTERACAO DE VENCIMENTO CORTE DE REDE DE DISTRIBUICAO DEVOLUCAO DE VALORES FALTA DE AGUA
Especificação:	
Perfil do Imóvel:	ANTIGO CORPORATIVO CANCEL/INEXISTENTE CLIENTE COORPORATIVO CONISA ESPECIAL
Motivo de Encerramento:	ABASTECIMENTO SUSPENSO ATUALIZACAO CADASTRAL ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOCIA CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO CANCELAMENTO PELA CAERN
Período de Atendimento:	28/08/2017 a 27/09/2017 (dd/mm/aaaa)
Período de Encerramento:	a (dd/mm/aaaa)
Período de Tramitação:	a (dd/mm/aaaa)
Período de Reiteração:	a (dd/mm/aaaa)
Unidade de Atendimento:	
Unidade Atual:	
Unidade Superior:	
Unidade Anterior:	
Município:	
Bairro:	
Área do Bairro:	
Logradouro:	

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Inicialmente o sistema exibe a tela acima. Nela, informe os campos que julgar necessários para filtrar os registros de atendimento que deseja manter ou atualizar. Em seguida, clique em **Filtrar** (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**).

Atenção: para a **CAERN** o campo **Priorizar a Apresentação das RAs Abertas pela Agência Reguladora** é visualizado. A função deste filtro é ordenar os registros, trazendo para o início da pesquisa os registros de atendimento abertos pela **Agência Reguladora**. Esses registros retornam da pesquisa destacados na cor **verde**, na tela **Manter Registro de Atendimento**.

Na funcionalidade **Registro Atendimento**, foi criada a opção de *e-mail* para envio da pesquisa de satisfação. Para ser exibido, é necessário que o **Tipo de Solicitação** seja referente a:

- Estouramento de Distribuidor;

- Vazamento no Ramal;

- Vazamento no Morro.

Foi criado ainda o indicador no **Inserir Registro de Atendimento**; caso o usuário informe *sim*, indicando que pode ser enviado e-mail para pesquisa, tanto na inclusão quanto na manutenção dos registros de atendimento, o sistema validará o e-mail informado. Se o e-mail não for preenchido, ou seja inválido, o sistema informará a mensagem: *Campo de e-mail para envio da pesquisa de satisfação não preenchido ou inválido. Caso deseje adicioná-lo agora, selecione a opção Sim. Caso contrário, selecione Não.*

Caso o usuário escolha *Sim*, o sistema posiciona o cursor no campo de e-mail da **Aba do Solicitante (Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante)**, na tela de manter, para que seja informado um e-mail válido. Caso contrário, o sistema assumirá que o usuário não deseja informar o e-mail para pesquisa, e prosseguirá o fluxo normal de cadastramento.

Após a execução do filtro, o sistema executa algumas validações:

- Caso tenham sido selecionados mais de um **Registro Atendimento**, o sistema apresenta a tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação dos **Registro Atendimento** pesquisados, para que você selecione qual deles deseja manter.

- Caso tenha sido selecionado apenas um **Registro Atendimento**; o sistema irá, direto, para a tela **Consultar Registro de Atendimento**.

- Após o filtro e seleção do **Registro Atendimento**, o sistema ativa a tela **Consultar Registro de Atendimento**, que apresentará os dados do **Registro Atendimento**, colocando 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 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

Tela de Sucesso

A tela de sucesso vai depender da quantidade de registros de atendimento selecionados no filtro:

-

Nenhum: Apresentação da tela com a mensagem: *A pesquisa não retornou nenhum resultado.*

-

Um: Apresentação da tela **Consultar Registro de Atendimento**, com os dados do registro e as opções de manutenção e outras consultas.

-

Mais de um: Apresentação da tela **Manter Registro de Atendimento**, com a relação de registros de atendimento selecionados.

A tela **Manter Registro de Atendimento** contém uma tabela com a relação dos registros encontrados na base de dados, de acordo com os argumentos de pesquisa informados.

A relação virá classificada pelo número do registro de atendimento, que será apresentado com um *link*. Clique no *link* do **Número do RA** desejado, para que o sistema ative a tela **Consultar Registro de Atendimento** para o registro selecionado.

Caso não tenha encontrado o **Registro Atendimento** desejado, clique no botão  para retornar à tela **Filtrar Registro de Atendimento** e informar um novo conjunto de parâmetros. Quando a quantidade de registros encontrados ultrapassar 10 (dez) registros, o sistema montará um mecanismo de paginação no rodapé da página. Serão geradas tantas páginas, quanto forem necessárias, considerando o limite de 10 (dez) registros por página.

Filtrar Registro de Atendimento - MANAM

Filtrar Registro de Atendimento

Para filtrar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Número do RA:

Número Manual:

Matrícula do Imóvel:  

Login do usuário:  

Situação: ☒ Todos ☐ Pendentes ☐ Encerrados ☐ Sem Local de Ocorrência

Tipo de Solicitação:
2a VIA - ATENDIMENTO
ALTERACAO CADASTRAL
ALTERACAO CADASTRAL N USAR
ALTERACAO DE VENCIMENTO

Especificação:

Período de Previsão Atendimento:  a  (dd/mm/aaaa)

Período de Atendimento: 15/05/2018  a 14/06/2018  (dd/mm/aaaa)

Período de Encerramento:  a  (dd/mm/aaaa)

Unidade de Atendimento:  

Unidade Atual:  

Município:  

Bairro:  

Área do Bairro:

Logradouro:  

Limpar**Filtrar**

Acima, além de ter menos campos, o campo **Situação** para a **MANAM** contém quatro opções que definem a situação do filtro do registro de atendimento: *Todos, Pendentes, Encerrados* e *Sem local de ocorrência*.

Preenchimento dos campos

Informe pelo menos um dos parâmetros de pesquisa relacionados abaixo.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Número do RA	Informe o número do Registro Atendimento . Caso informe este parâmetro, não precisa informar nenhum outro.
Número Manual	Informe o Número do Atendimento Manual . Caso informe este parâmetro, não precisa informar nenhum outro.
RA Reiteradas	RA reiterada é a solicitação de cliente para atendimento a uma demanda já cadastrada no GSAN e não cumprido o prazo previamente estabelecido para conclusão do serviço. O sistema controla o quantitativo de reiteração por dia. Informe o intervalo quantitativo de reiteração de registros de atendimentos a serem filtrados.
Matrícula do Imóvel	Para filtrar os registros vinculados a um imóvel, informe a matrícula do imóvel e tecele Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Imóvel no cadastro. Após a informação da matrícula de um imóvel, ou da seleção do imóvel na tela de pesquisa, o sistema apresentará a inscrição do imóvel, no campo correspondente. Para limpar o campo da matrícula do imóvel, clique no botão  , que fica ao lado do campo.
Usuário	Para filtrar os registros vinculados ao Usuário responsável pelo cadastramento, informe a matrícula do Usuário e tecele Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a pesquisa do Usuário no cadastro. Após a informação da matrícula de um Usuário, ou da seleção do Usuário na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Usuário, no campo correspondente. Para limpar o campo do Usuário, clique no botão  , que fica ao lado do campo.
Código do Cliente Solicitante	Para filtrar os registros vinculados ao cliente que solicitou a abertura do registro de atendimento, informe seu código e tecele Enter, ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar o cliente no cadastro.
Login do usuário	Informe o login do usuário e tecele Enter ou clique no botão  , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível pesquisar o login no cadastro.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Situação	Informe este campo, se desejar que o sistema ative o filtro pela Situação do Registro Atendimento. As opções disponíveis são: Todos = Filtrar os registros sem restrição quanto à situação; Pendentes = Filtrar, apenas, os registros pendentes; Encerrados = Filtrar apenas os registros encerrados; Sem Local de Ocorrência = Filtrar, apenas, os registros sem local de ocorrência. Este campo vem com a opção Todos, previamente selecionada. Dependendo da opção selecionada, o sistema irá habilitar/desabilitar os campos do Período de Atendimento e do Período de Encerramento. Veja a tabela AQUI.
Ordem de Serviço Gerada:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Gerada pela Unidade Atual:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Apenas RAs com coordenadas sem logradouro identificado:	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Processo Adm./Jud. ?	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Priorizar apresentação das RAs abertas pela Agência Reguladora	Selecione, entre as opções disponibilizadas pelo sistema. Campo visualizado pela CAERN , com a função de ordenar os registros, trazendo para o início da pesquisa os registros de atendimento abertos pela Agência Reguladora.
Grupo de Atendimento	Caso deseje efetuar o filtro pelo Grupo de Atendimento do Registro Atendimento, selecione-os na caixa de apresentada ao lado do campo. Você pode selecionar mais de um Grupo de Atendimento para configurar o filtro. Para selecionar mais de um Grupo de Atendimento, utilize as teclas <i>Ctrl</i> e <i>Shift</i>, concomitantemente com o clique do mouse sobre a descrição do Grupo de Atendimento que deseja selecionar. A tecla <i>Ctrl</i> seleciona uma linha na caixa; e a tecla <i>Shift</i> seleciona um conjunto de linhas. Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla <i>Ctrl</i> pressionada, o Grupo de Atendimento será, sucessivamente, marcado e desmarcado.
Tipo de Solicitação	Caso deseje efetuar o filtro pelo Tipo da Solicitação do Registro Atendimento e selecione-os na caixa apresentada ao lado do campo. Você pode selecionar mais de um Tipo de Solicitação para configurar o filtro. Para selecionar mais de um Tipo de Solicitação, utilize as teclas <i>Ctrl</i> e <i>Shift</i>, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição do Tipo de Solicitação que desejar selecionar. A tecla <i>Ctrl</i> seleciona uma linha na caixa; e a tecla <i>Shift</i> seleciona um conjunto de linhas. Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla <i>Ctrl</i> pressionada, o Tipo de Solicitação será, sucessivamente, marcado e desmarcado. O campo Especificação será populado em função do campo Tipo de Solicitação. Caso você selecione mais de um Tipo de Solicitação, o campo Especificação ficará vazio.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Especificação	Caso deseje efetuar o filtro pela Especificação do Tipo da Solicitação do Registro Atendimento, então selecione-as na caixa apresentada ao lado do campo. Este campo será populado em função do campo Tipo de Solicitação. Caso você selecione mais de uma Tipo de Solicitação, o campo Especificação ficará vazio. Você pode selecionar mais de uma Especificação para configurar a pesquisa. * Para selecionar mais de uma Especificação, utilize as teclas Ctrl e Shift, concomitantemente com o clique do Mouse sobre a descrição da Especificação que desejar selecionar. A tecla Ctrl seleciona uma linha na caixa; e a tecla Shift seleciona um conjunto de linhas. Caso você clique mais de uma vez sobre a mesma linha, com a tecla Ctrl pressionada, a Especificação será, sucessivamente, marcada e desmarcada.
Período de Atendimento	Para filtrar pelo Período de Atendimento, informe a data inicial e final do período. Ao digitar a informação nos campos das datas, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. As datas devem ser informadas 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 , que fica ao lado dos campos das datas; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas. Ao informar a data inicial, o sistema a repetirá na data final. Mas você poderá alterar a data final para uma data superior à inicial. Ao limpar a data inicial, o sistema, automaticamente, limpará a data final.
Período de Encerramento	Para filtrar pelo Período de Encerramento, informe a data inicial e final do período. Ao digitar a informação nos campos das datas, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. As datas devem ser informadas 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 , que fica ao lado dos campos das datas; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas. Ao informar a data inicial, o sistema a repetirá na data final. Mas você poderá alterar a data final para uma data superior à inicial. Ao limpar a data inicial, o sistema, automaticamente, limpará a data final.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Unidade de Atendimento	Para filtrar os registros que foram abertos, ou registrados, em uma determinada Unidade de Atendimento, informe o código da unidade e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro. Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da unidade, no campo correspondente. Para limpar o campo Unidade de Atendimento, clique no botão , que fica ao lado do campo.
Unidade Atual	Para filtrar os registros de atendimento que estão em uma determinada Unidade, informe o código da unidade e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro. Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da unidade, no campo correspondente. Para limpar o campo <i>Unidade Atual</i>, clique no botão , que fica ao lado do campo.
Unidade Superior	Para filtrar os registros que estão em uma determinada Unidade Superior, e nas suas Unidades Subordinadas, informe o código da Unidade Superior e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Unidade Organizacional no cadastro. Após a informação do código da unidade, ou da seleção da unidade na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Superior, no campo correspondente. Para limpar o campo Unidade Superior, clique no botão , que fica ao lado do campo. O sistema só ira efetuar a pesquisa, se existirem unidades subordinadas à Unidade Superior informada.
Município	Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados com o Município; informe o código do Município e tecle Enter, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Município no cadastro. Após a informação do código do município, ou da seleção do município na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Município, no campo correspondente. Para limpar o campo Município, clique no botão , que fica ao lado do campo. O sistema selecionará os registros, com local de ocorrência no Município informado, a partir: * do local de ocorrência do registro de atendimento; * do local de ocorrência do imóvel do registro de atendimento; * da área do bairro do registro de atendimento.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Bairro	Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados com o Bairro; informe o código do Bairro e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Bairro no cadastro. Após a informação do código do bairro, ou da seleção do bairro na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Bairro, no campo correspondente. Para informar o Bairro, é obrigatório que o Município já esteja informado. Para limpar o campo Bairro, clique no botão , que fica ao lado do campo. O sistema selecionará os Registros de Atendimento, com local de ocorrência no Bairro informado, a partir: * do local de ocorrência do registro de atendimento; * do local de ocorrência do imóvel do registro de atendimento; * da área do bairro do registro de atendimento.
Área do Bairro	Caso deseje filtrar os registros por Área do Bairro, selecione-a na lista apresentada ao lado do campo. Para informar a Área do Bairro, é obrigatório que o Município e o Bairro já estejam informados; pois a lista de Áreas do Bairro só será preenchida, após o Bairro já ter sido informado.
Logradouro	Para filtrar os registros, cujos locais de ocorrência estejam relacionados a um determinado Logradouro; informe o código do Logradouro e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível Pesquisar Logradouro no cadastro. Após a informação do código do logradouro, ou da seleção do logradouro na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Logradouro, no campo correspondente. Para limpar o campo Logradouro, clique no botão , que fica ao lado do campo. O sistema selecionará os Registros de Atendimento, com local de ocorrência no Logradouro informado, a partir do local de ocorrência do: - Registro de atendimento; - Imóvel do registro de atendimento.

Tabela Situação

Quanto ao atributo **Situação**, dependendo da opção selecionada, o sistema irá habilitar/desabilitar os campos do **Período de Atendimento** e do **Período de Encerramento**, conforme a tabela abaixo:

Situação	Período de Atendimento	Período de Encerramento
Todos	Habilitado	Habilitado
Pendentes	Habilitado	Desabilitado
Encerrados	Desabilitado	Habilitado
Sem Local de Ocorrência	Habilitado	Habilitado

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para ativar as funcionalidades: Pesquisar Imóvel, Pesquisar Usuário, Pesquisar Unidade Organizacional, Pesquisar Município, Pesquisar Bairro, e Pesquisar Logradouro. Deve ser utilizado quando você não souber qual é a chave identificadora das informações.
	Utilize este botão para limpar as informações existentes nos respectivos campos.
	Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter a ajuda da tela do calendário.
Cancelar	Utilize este botão para cancelar a operação e retornar à tela principal do sistema.
Filtrar	Utilize este botão para solicitar ao sistema a realização do filtro dos Registros de Atendimento, de acordo com os argumentos de informados.
Limpar	Utilize este botão para limpar todos os campos da tela.

Referências

Manter Registro de Atendimento

Inserir Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:

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

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:filtrar_registro_de_atendimento&rev=1529064596

Last update: **15/06/2018 13:09**

