

Etapas

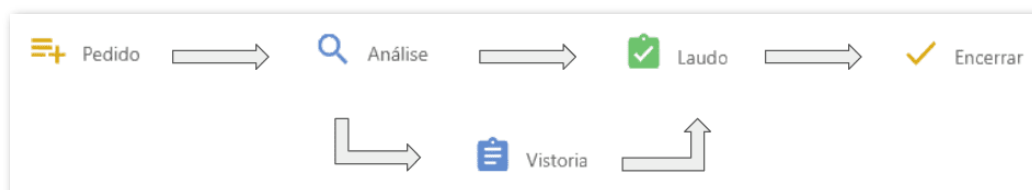
- [Objetivo](#)
- [Processos](#)

Objetivo

O manual de Etapas, apresenta todos os passos percorridos durante um processo de ressarcimento de danos elétricos, desde o momento de sua solicitação no sistema até o resultado e conclusão. São abordados os recursos e como a resolução é aplicada nas etapas, quais os impactos de cada ação e onde refletem os dados preenchidos.

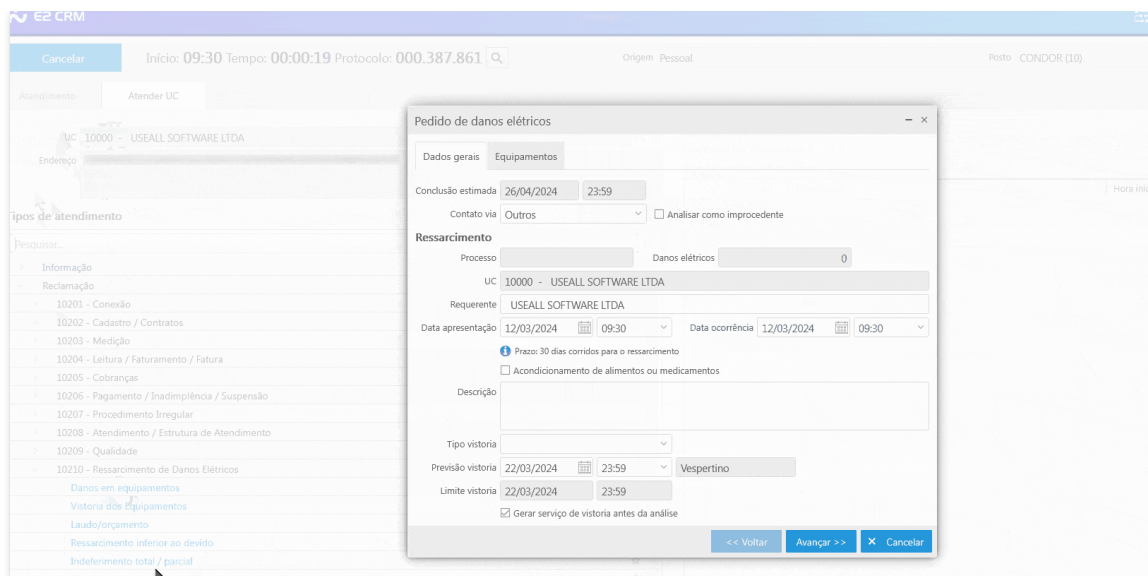
Processos

A solicitação de ressarcimento por danos elétricos pode ser iniciada de duas formas, pelo E2 CRM ou dentro do módulo Danos elétricos no E2 Comercial. A diferença está na contabilização deste lançamento, que somente é feito quando o lançamento tem origem pelo CRM, preenchendo assim dados para o INDGER conforme estabelecido pela ANEEL.



Pedido

Para registrar uma reclamação de danos elétricos através do CRM, deve-se seguir o seguinte caminho "E2 CRM > Iniciar atendimento > Buscar pela UC > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Danos em equipamentos".



 **Aviso**

Hoje, ao seguir o caminho descrito, uma tela para lançamento da solicitação de ressarcimento é aberta automaticamente. Caso tal tela seja fechada e após clicado em **Novo**, o sistema entenderá que o processo não é originário de um atendimento e o tratará como interno, mesmo tendo seu lançamento pelo CRM.

A tela para iniciação do processo apresenta algumas informações e solicita outras, dividida em quatro abas. Na primeira **Dados gerais** visualiza-se inicialmente o campo **Conclusão estimada** onde o sistema, com base no que foi informado na parametrização, calcula automaticamente a data limite para conclusão.

Os dados utilizados para tal cálculo, são os preenchidos em "E2 Comercial > Parametrização > Ressarcimento de danos elétricos" da aba **Geral**, através do serviço selecionado nos campos **Normal** e **Acondicionamento** juntamente com a aba **Prazos** por meio dos campos **Aceite do comunicado do laudo** e **Data de confirmação do pagamento**.

Assim o sistema faz uma soma dos prazos chegando a um prazo total e o aplica sobre a abertura do novo processo resultando desta forma na data estimada de conclusão.

Lembrete

Lembrando que os prazos dos serviços são estabelecidos no momento do cadastro do serviço no E2 COD.

Abaixo do campo **Conclusão estimada** encontra-se o campo **Contato via** onde deve-se selecionar por qual meio o consumidor entrou em contato para reportar o ocorrido, sendo as opções **Outros, Carta, Telefone, Empresa, E-mail, SMS** ou **Verbalmente**.

Ao lado deste último campo citado há um *checkbox* para **Analisar como improcedente**, ao selecioná-lo e ao fim clicando em **Salvar**, a tela de análise do atendimento é apresentada, onde preenche-se os campos **Motivo** e **Descrição** da improcedência.

Ao clicar mais uma vez em **Salvar**, o atendimento é registrado como improcedente e um processo finalizado como indeferido é lançado no módulo de danos elétricos, dentro do E2 Comercial.

Observação

O campo **Motivo** possui cadastro prévio no sistema, por isso deve-se preencher as opções através do caminho "E2 Comercial > CRM > Listas > Geral > Motivos de improcedência de atendimentos".

Em seguida localiza-se o campo **UC** o qual apresentará a unidade consumidora que sofreu o dano e que se está registrando o processo.

Há também o campo **Requerente**, pois não necessariamente o titular da UC precisa fazer a reclamação, outra pessoa pode realizar a comunicação.

Mais dois campos referentes a datas são visualizados mais abaixo, sendo estes **Data solicitação** e **Data ocorrência** os quais são previamente preenchidos com a data e hora atual do sistema, mas estão habilitados para edição conforme a data que o consumidor entrou em contato e a data informada pelo consumidor da ocorrência, respectivamente.

Ao lado do campo **Data ocorrência** há um ícone de informação, ao passar o mouse em cima deste, a seguinte mensagem será visualizada "**A data da ocorrência não pode ser maior do que a data atual**".

Ao preencher o campo com uma data superior a de lançamento do processo, no momento em que for clicado no botão **Avançar** o sistema alertará e impedirá o seguimento do lançamento.

 **Aviso**

Existe na tela de abertura do processo de ressarcimento, o seguinte informativo de prazo "Prazo: 30 dias corridos para o ressarcimento", este deve ser desconsiderado por estar em desacordo as novas regras estabelecidas pela resolução 1000 para o processo, já está em andamento o estudo de ajuste ou remoção da informação.

O próximo campo para preenchimento é um novo *checkbox* desta vez para sinalizar **Acondicionamento de alimentos ou medicamentos**, ou seja, se o dano envolve perecíveis ou não.

O campo acima está diretamente ligado a data da vistoria preenchida mais abaixo, caso haja vistoria será possível observar que com o campo desmarcado a data prevista é 10 dias a frente em relação à data de abertura, se o campo for marcado a data passa a ser 1 dia útil após.

Na sequência há um espaço intitulado **Descrição**, para inserção de mais dados que forem julgados como pertinentes ao processo.

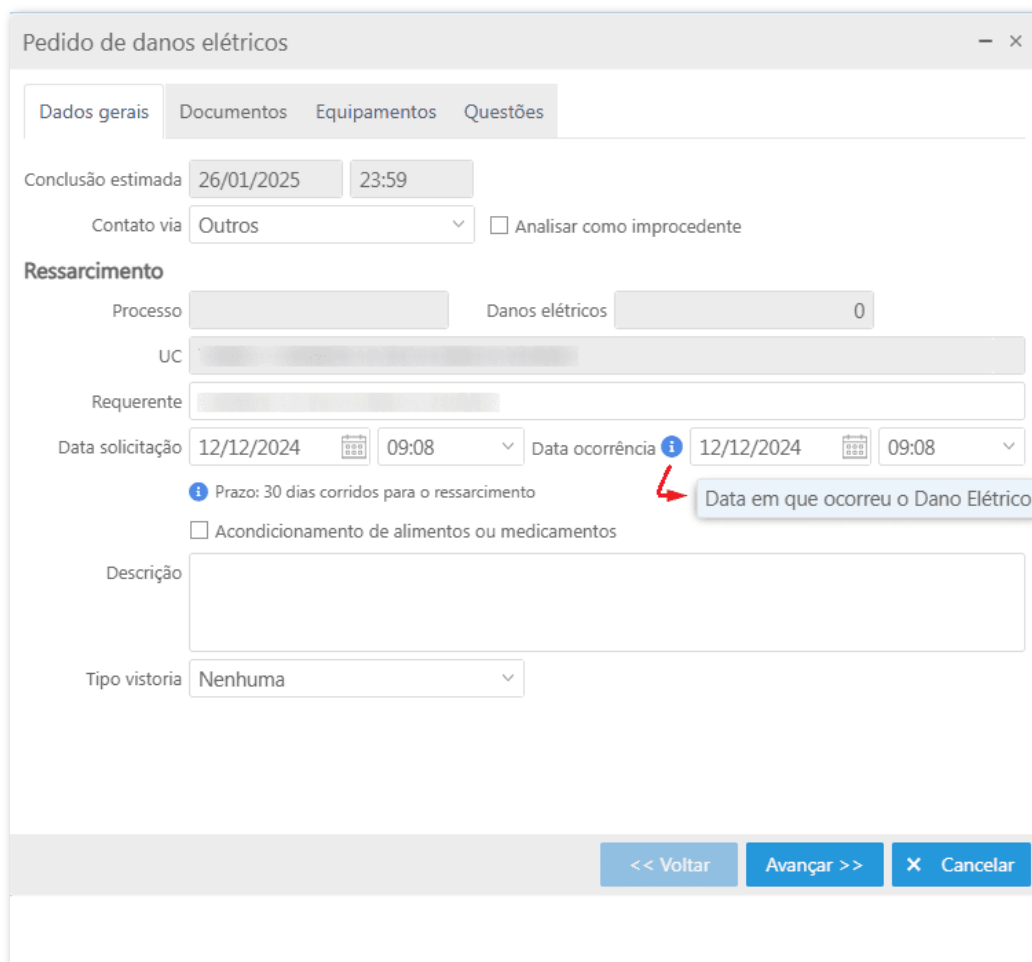
Caso não haja vistoria para o dano apresentado, o último campo de preenchimento será **Tipo vistoria**, onde deve-se selecionar a opção **Nenhuma** se for o caso.

Mas se houver, então deve-se definir onde ocorrerá a vistoria, através das opções predefinidas pelo sistema: **Na unid. consumidora**, **Na empresa** ou **Empresa terceirizada**. Selecionando uma dessas três últimas opções, mais três campos serão apresentados.

Previsão vistoria, este campo é preenchido automaticamente através do cálculo que o sistema faz com base na marcação ou não do *checkbox* **Acondicionamento de alimentos ou medicamentos**, porém é um campo aberto para edições sendo possível definir manualmente em qual data ocorrerá a vistoria.

Semelhante ao campo anterior, o próximo campo é o **Limite vistoria**, onde neste também é apresentada a data da vistoria calculada através da marcação do *checkbox* , mas aqui não é possível editá-lo.

Por fim há um terceiro e último *checkbox* **Gerar serviço de vistoria antes da análise**, onde é possível definir que a vistoria ocorrerá antes da análise da reclamação apresentada.



Pedido de danos elétricos

Dados gerais | Documentos | Equipamentos | Questões

Conclusão estimada 26/01/2025 23:59

Contato via Outros Analisar como improcedente

Ressarcimento

Processo Danos elétricos 0

UC

Requerente

Data solicitação 12/12/2024 09:08 Data ocorrência 12/12/2024 09:08

i Prazo: 30 dias corridos para o ressarcimento

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Descrição

Tipo vistoria Nenhuma

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Pedido de danos elétricos

Dados gerais | Documentos | Equipamentos | Questões

Conclusão estimada 26/01/2025 23:59

Contato via Outros Analisar como improcedente

Ressarcimento

Processo Danos elétricos

UC

Requerente

Data solicitação 12/12/2024 09:08 Data ocorrência 12/12/2024 09:08

i Prazo: 30 dias corridos para o ressarcimento

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Descrição

Tipo vistoria Na unid. consumidora

Previsão vistoria 22/12/2024 23:59 Vespertino

Limite vistoria 22/12/2024 23:59

Gerar serviço de vistoria antes da análise

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Pedido de danos elétricos

Dados gerais | Documentos | Equipamentos | Questões

Conclusão estimada 26/01/2025 23:59

Contato via Outros Analisar como improcedente

Ressarcimento

Processo Danos elétricos 0

UC

Requerente

Data solicitação 12/12/2024 09:08 Data ocorrência 12/12/2024 09:08

Prazo: 30 dias corridos para o ressarcimento

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Descrição

Tipo vistoria Na unid. consumidora

Previsão vistoria 13/12/2024 23:59 Vespertino

Limite vistoria 13/12/2024 23:59

Gerar serviço de vistoria antes da análise

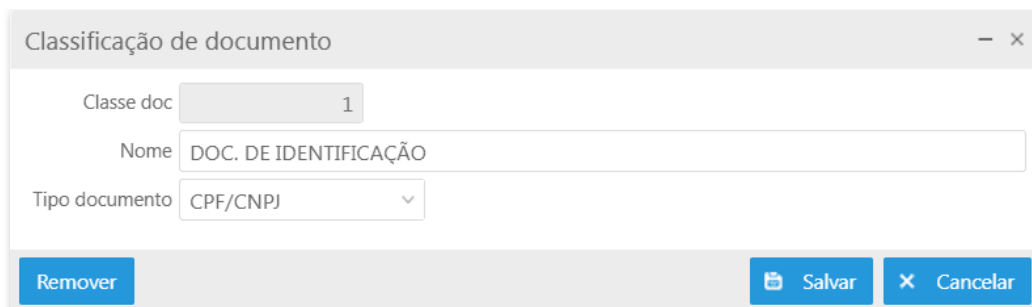
<< Voltar Avançar >> Cancelar

Já na segunda aba, **Documentos**, será visualizado quais são os documentos a serem coletados do consumidor, para anexo. A obrigatoriedade da inserção destes documentos, é definida pela distribuidora, caso seja optado pela coleta obrigatória, basta alterar para **Sim**, o campo "**Obrigatório**" no cadastro **Configuração por tipo**.

O preenchimento de quais documentos serão solicitados neste momento, ocorre através do E2 Comercial nos seguintes caminhos.

- **Caminho:** E2 Comercial > CRM > Listas > Documentos > Classificação
- **Caminho:** E2 Comercial > CRM > Listas > Documentos > Configurações por tipo

Através do primeiro caminho, define-se uma identificação e a qual tipo o documento a ser solicitado pertence.



Classificação de documento

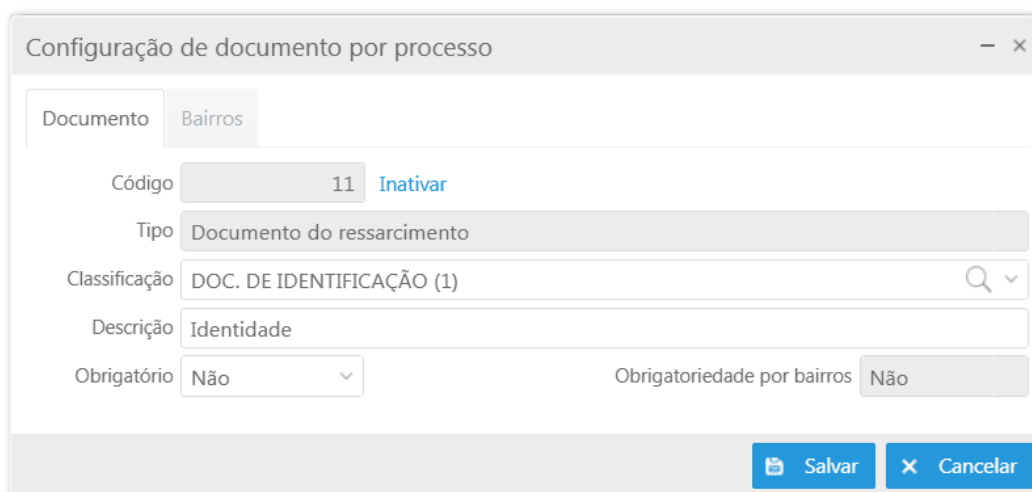
Classe doc: 1

Nome: DOC. DE IDENTIFICAÇÃO

Tipo documento: CPF/CNPJ

Remover Salvar Cancelar

Já no segundo caminho, define-se em qual processo o documento será solicitado vinculando a classificação a este.



Configuração de documento por processo

Documento Bairros

Código: 11 Inativar

Tipo: Documento do ressarcimento

Classificação: DOC. DE IDENTIFICAÇÃO (1)


Descrição: Identidade

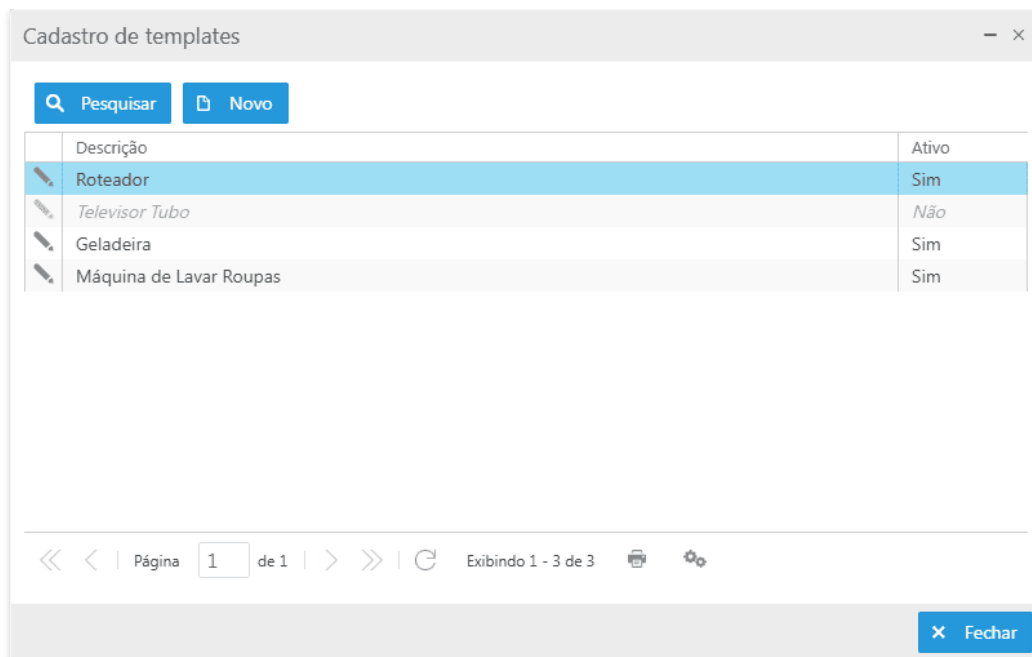
Obrigatório: Não Obrigatoriedade por bairros: Não

Salvar Cancelar

Na terceira aba **Equipamentos**, através do botão **Novo** tem-se acesso à tela de cadastro dos equipamentos envolvidos, onde deve-se informar quais foram os equipamentos afetados através do preenchimento dos campos **Descrição**, qual a **Marca**, o seu **Modelo**, total de aparelhos danificados em **Quantidade**.

De qual **Ano** são, identificação através do **Número de série** e um breve relato do que caracterizou ou causou o dano em **Problema apresentado** de acordo com o consumidor.

O campo **Descrição** possui duas alternativas de preenchimento, sendo possível optar entre preenche-lô manualmente ou através de cadastro prévio de equipamentos. Estes cadastros podem ser acessados através da lupa  localizada dentro do campo descrição, no lado direito, contudo a única informação que pode ser pré-cadastrada é o descritivo do equipamento.



Ao clicar em **Salvar**, um novo registro será inserido na tela que ficou sobreposta intitulada **Pedido de danos elétricos**, enquanto a tela de cadastro dos equipamentos intitulada **Pedido de danos elétricos - Equipamento** permanecerá em aberto e novamente em branco.

Se ainda houver equipamentos a serem cadastrados, basta preencher as informações e clicar em **Salvar** em sequência, ao fim clicar em **Cancelar** para fechar a tela de cadastro dos equipamentos e visualizar a lista inserida.

Pedido de danos elétricos

Dados gerais | Documentos | Equipamentos | Questões

Novo

Descrição	Qtde.	Marca	Modelo	Ano	Número série	Problema apres
Nº de registros: 0						

Pedido de danos elétricos - Equipamento

Descrição

Marca Modelo

Quantidade Ano Número série

Problema apresentado

Salvar Cancelar

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Pedido de danos elétricos

Dados gerais | Documentos | Equipamentos | Questões

Descrição	Qtde.	Marca	Modelo	Ano	Número série	Problema apres	
Geladeira	1	Brastemp	Frost Free	2020	987654321...	Após temp...	<input type="button" value="X"/>

Nº de registros: 1

Pedido de danos elétricos - Equipamento

Descrição

Marca Modelo

Quantidade Ano Número série

Problema apresentado

Na quarta e última aba, **Questões**, são preenchidas as respostas das verificações a serem realizadas no momento da abertura do processo, a fim de melhorar e otimizar a análise posterior.

As questões devem ser cadastradas previamente, para que possam ser apresentadas ao lançar uma solicitação de ressarcimento de danos elétricos. Para isso deve-se acessar o cadastro **Questões do Ressarcimento**, para o conferir, [clique aqui](#).

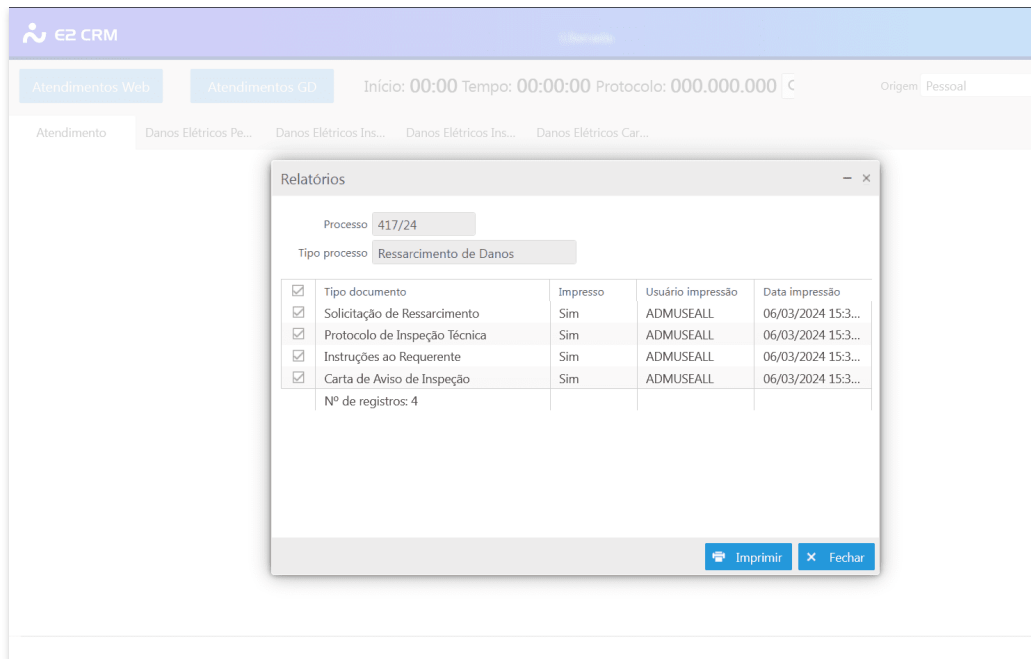
Pedido de danos elétricos

Dados gerais | Documentos | Equipamentos | Questões

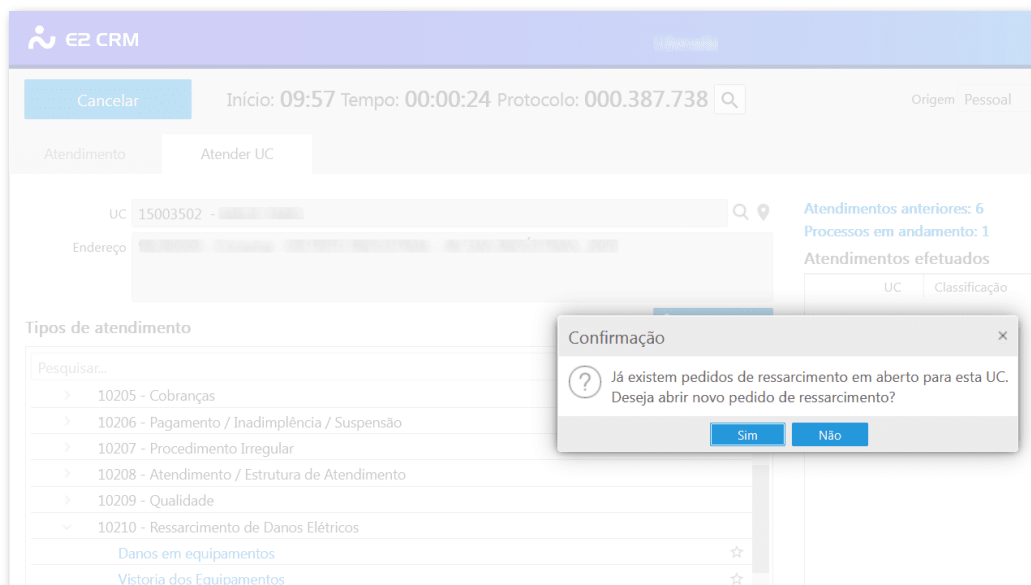
Descrição	Resposta
Condições da fiação do equipamento, adequadas?	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim
O equipamento estava no local?	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim
Haviam modificações no equipamento?	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim

<< Voltar Salvar Cancelar

Campos preenchidos e equipamentos informados, basta salvar para efetivamente lançar o processo no sistema. Após registrar a solicitação, será exibida uma tela com alguns documentos para serem impressos, sendo eles: **Solicitação de Ressarcimento**, **Protocolo de Inspeção Técnica**, **Instruções ao Requerente** e **Carta de Aviso de Inspeção**.



Se uma nova solicitação de ressarcimento for realizada enquanto a anterior estiver em aberto, o sistema alertará da existência da primeira solicitação e questionará se é desejo do solicitante registrar uma nova solicitação ou não.



Caso seja informado que não, então o sistema apresentará o processo já aberto, e algumas opções de ações a partir do botão **Mais opções**. Uma delas será a de inserir mais equipamentos a reclamação através do **Incluir novos equipamentos**.

E2 CRM

Cancelar Início: 09:57 Tempo: 00:04:57 Protocolo: 000.387.738

Atendimento Atender UC Pedido de danos el...

Data apresentação 01/01/1900 01/01/2900
Data finalização 01/01/1900 01/01/2900
UC 15003502 -
Situação Suspensão
Processo Deferido
Acond. alimentos/med.

Pesquisar Novo Mais opções

I	S	Danos elétricos	Peri	Processo	UC	Data do fato
		6727	Ves	417/24	15003502	06/03/2024 15:28:

- Cancelar
- Reabrir
- Incluir novos equipamentos
- Imprimir relatórios
- Informações
- Histórico
- Visualizar serviço - C.O.D.
- Finalizar por indeferimento
- Lançar parecer
- Lançar custos adicionais
- Lançar suspensão
- Anexos useall

Página 1 de 1

Mas se informado que sim, o sistema abrirá novamente a tela para cadastro da solicitação, contudo desta vez sem previsão de conclusão do processo e com um novo informativo: "Existe uma reclamação aberta para essa UC."

Pedido de danos elétricos

Dados gerais Equipamentos

Contato via Outros

EXISTE UMA RECLAMAÇÃO ABERTA PARA ESSA UC

Ressarcimento

Processo Danos elétricos 0

UC 15003502 - [REDACTED]

Requerente [REDACTED]

Data apresentação 07/03/2024 10:03 Data ocorrência 07/03/2024 10:03

Prazo: 30 dias corridos para o ressarcimento

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Descrição

Tipo vistoria Na unid. consumidora

Previsão vistoria 08/03/2024 23:59 Vespertino

Limite vistoria 08/03/2024 23:59

Gerar serviço de vistoria antes da análise

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Análise

O passo seguinte ao lançamento da solicitação de ressarcimento é sua análise, para isto em "E2 Comercial > Danos elétricos > Análise", deve-se preencher as informações quanto a **Tempestividade, Nexo de causalidade, Atipicidade** ou a **Vistoria** dos equipamentos, caso não haja indeferimento já no lançamento das informações de uma das três abas anteriores.

E2 COMERCIAL

Danos elétricos Lançamento da an...

Data apresentação Todos 01/01/1900 01/01/2900

Data finalização Todos 01/01/1900 01/01/2900

UC 15003502 - [REDACTED]

Situação Solicitado Suspensão

Processo Deferido

Acond. alimentos/med.

Pesquisar Lançar análise Mais opções

I	S	Danos elétricos	Processo	UC	Nome	Situação	Prazo pedido	Data do fato
		6727	417/24	15003502	[REDACTED]	Solicitado	Aguardando vistoria	06/03/2024 15:28:00

Lançamento de resultado da análise

Tempestividade Nexo de causalidade Atipicidade Vistoria

Tempestividade

Se os prazos a serem respeitados estiverem de acordo, nesta aba deve-se preencher o campo **Finalizar como improcedente por tempestividade** com a opção **Não**. Mas se houver a ultrapassagem por parte do consumidor, de alguma das datas limites estabelecidas, então deve-se preencher o campo com a opção **Sim**.

Lançamento de resultado da análise - x

Tempestividade Nexo de causalidade Atipicidade Vistoria

Processo 417/24 Danos elétricos 6727

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

UC 15003502 -

Requerente

Descrição

Análise

Data 11/03/2024 10:59

Data ocorrência 06/03/2024 15:28 Data apresentação 06/03/2024 15:28

Qtde. de dias 0 Finalizar como improcedente por tempestividade Não

[<< Voltar](#) [Avançar >>](#) [x Cancelar](#)

Lançamento de resultado da análise

Tempestividade Indeferido

Processo 417/24 Danos elétricos 6727

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

UC 15003502 - [REDACTED]

Requerente [REDACTED]

Descrição [REDACTED]

Análise

Data 11/03/2024 10:59

Data ocorrência 06/03/2024 15:28 Data apresentação 06/03/2024 15:28

Qtde. de dias 0 Finalizar como improcedente por tempestividade Sim

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Nexo de causalidade

Para a aba de informações referentes a existência do nexo de causalidade, há duas divisões. Uma primeira com os itens cadastrados a partir da opção **Itens de causalidade**, onde neste momento é informado se houve a conferência e se existe/está presente ou não tal item.

Importante observar que a coluna **Existente** está diretamente ligada a coluna **Conferido**, assim se um determinado item tiver a coluna conferido desmarcada, automaticamente a coluna existente será também desmarcada.

A segunda divisão desta aba se destina a vinculação de serviço realizado para esta conferência, através do botão **Vincular serviços** faz-se a inserção e através do "X" localizado na primeira coluna do registro inserido, faz-se a remoção caso necessário.

Por fim informa-se se houve indeferimento ou não por conta deste motivo através do preenchimento do campo **Finalizar como improcedente por não haver perturbação na rede**.

Lançamento de resultado da análise - X

Tempestividade Nexo de causalidade **Atipicidade** Vistoria

Código	Descrição	Conferido	Existente
1	Interrupção de fornecimento do supridor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Interrupção de fornecimento do alimentador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Interrupção de fornecimento no religador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Interrupção de fornecimento da derivação primária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Interrupção de fornecimento no transformador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Interrupção de fornecimento no ramal de ligação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Interrupção de fornecimento no ponto de entrega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Vincular serviços](#)

Código	Processo	Solicitação	Serviço solicitado	Execução	Situação
--------	----------	-------------	--------------------	----------	----------

< >

Finalizar como improcedente por não haver perturbação na rede Não ▾

[<< Voltar](#) [Avançar >>](#) [X Cancelar](#)

Lançamento de resultado da análise

Tempestividade **Nexo de causalidade** Indeferido

Código	Descrição	Conferido	Existente
1	Interrupção de fornecimento do supridor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Interrupção de fornecimento do alimentador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Interrupção de fornecimento no religador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Interrupção de fornecimento da derivação primária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Interrupção de fornecimento no transformador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Interrupção de fornecimento no ramal de ligação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Interrupção de fornecimento no ponto de entrega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vincular serviços

Código	Processo	Solicitação	Serviço solicitado	Execução	Situação
X 141717					Conclu

Remover

Finalizar como improcedente por não haver perturbação na rede Sim

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Atipicidade

Se a causa do dano reportado for um evento da natureza de grandes proporções ou um acidente que tenha gerado prejuízos em grande escala, então nesta aba deve-se marcar o *checkbox* **Confirma a existência de atipicidade.**

A partir desta marcação mais cinco campos serão apresentados, onde deverá ser preenchidas as informações a respeito deste evento. De qual **Tipo** ele é, qual **Decreto** estabeleceu que tal ocorrido se caracteriza como algo fora do comum, **Período** em que ocorreu e demais informações devem ser inseridas em **Ponderações**.

Lançamento de resultado da análise - x

Tempestividade Nexo de causalidade **Atipicidade** Vistoria

Confirma a existência de atipicidade

[<< Voltar](#) [Avançar >>](#) [X Cancelar](#)

Lançamento de resultado da análise

Tempestividade Nexo de causalidade **Atipicidade** Indeferido

Confirma a existência de atipicidade

Tipo Decreto

Período -

Ponderações

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Dados técnicos

O botão **Dados técnicos**, é comum para todas as telas da etapa **Lançamento de Resultado da Análise**. Ao clicar nele, as informações técnicas cadastradas na UC, são apresentadas em uma nova tela para conferência.

Dados técnicos

Inst. transformadora	Estação transformadora (5950)		
Alimentador	AL. SANTA CLARA (25)		
Inst. seccionadora	CHAVE FUSÍVEL (227)		
Poste	115375	Característica	POSTE TIPO B 09/300 (B09300)
Faixa kW	0,000 - 15,000	Tensão	220(M) Fase Monofásico

Vistoria ou indeferimento

Caso o indeferimento do pedido não ocorra na análise do mesmo, chega-se então no agendamento da vistoria, onde são apresentadas as informações cadastradas a partir do CRM com a lista de equipamento danificados e seus detalhes, além das informações da vistoria como **Tipo vistoria**, **Previsão vistoria** e **Limite vistoria**.

Também é possível redefinir se o pedido envolve ou não perecíveis através do *checkbox* **Acondicionamento de alimentos ou medicamentos** e realizar o agendamento da vistoria através do *checkbox* **Agendar vistoria**.

Neste momento, caso o último *checkbox* apresentado tenha sido marcado, ao clicar em **Salvar**, o sistema fará a criação do serviço que será visualizado a partir do E2 COD.

Lançamento de resultado da análise - x

Tempestividade Nexo de causalidade Atipicidade **Vistoria**

Equipamentos danificados

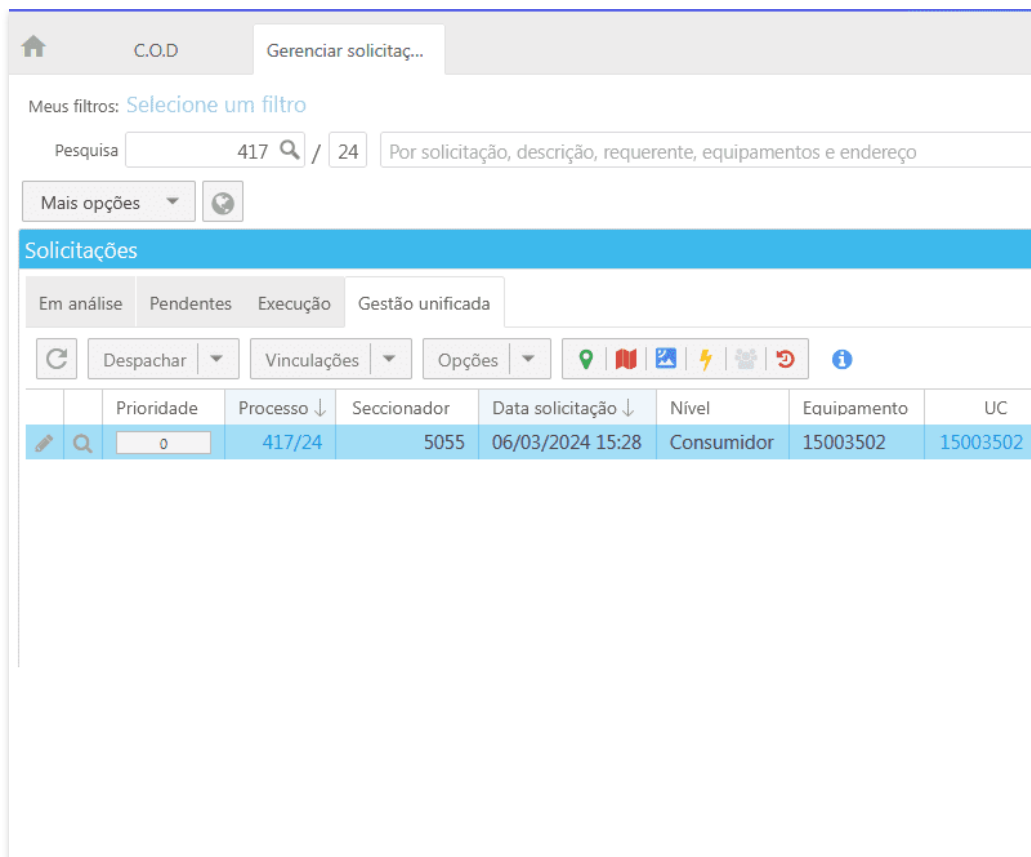
Descrição	Qtde.	Marca	Modelo	Ano	Número série
MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	BRASTEMP	BWK13AB	2020	401KWXD9...
Nº de registros: 1					

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Tipo vistoria Limite vistoria

Agendar vistoria

Previsão vistoria



Meus filtros: [Selecione um filtro](#)

Pesquisa / Por solicitação, descrição, requerente, equipamentos e endereço

Mais opções

Solicitações

Em análise | Pendentes | Execução | **Gestão unificada**

Despachar Vinculações Opções

	Prioridade	Processo ↓	Seccionador	Data solicitação ↓	Nível	Equipamento	UC
	0	417/24	5055	06/03/2024 15:28	Consumidor	15003502	15003502

Mas se houver o indeferimento durante a análise, automaticamente as abas seguintes serão substituídas pela aba de **Indeferimento** onde deverá ser preenchido detalhes para esta resposta.

Em **Ponderações** descrever o que levou ao indeferimento, no campo **Motivo indeferimento** informar por qual motivo este indeferimento está ocorrendo, em **Artigo** qual artigo foi base para esta resposta e caso exista algo a mais a ser registrado pode ser feito através do campo **Observação**.

Lançamento de resultado da análise

Tempestividade Indeferido

Ponderações

Motivo indeferimento

Artigo

Observação

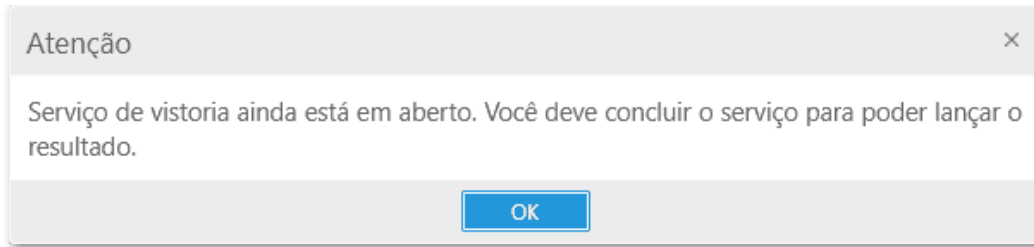
<< Voltar Salvar Cancelar

 **Dica**

Os campos **Motivo indeferimento** e **Artigo** são preenchidos por meio de um cadastro prévio realizado através do sistema. Ambos são apresentados neste manual nos tópicos [Motivos de indeferimento](#) e [Artigos de indeferimento](#), respectivamente.

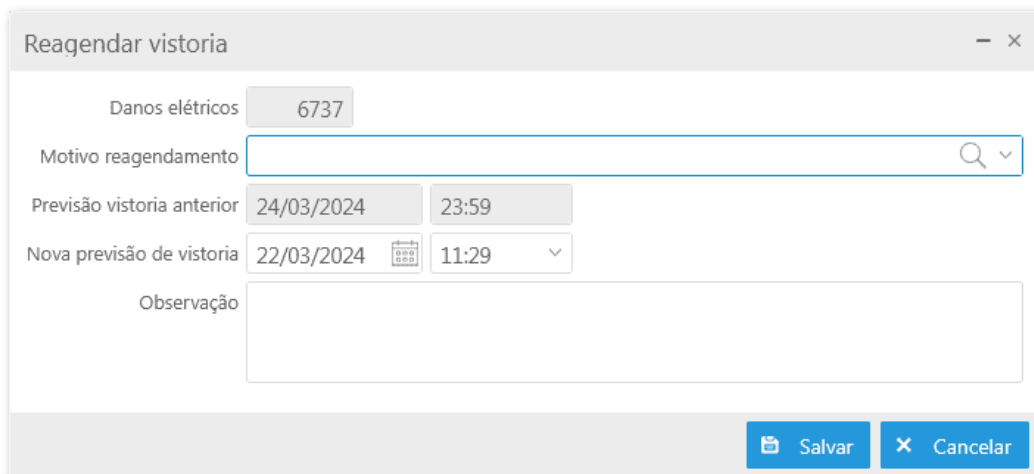
Vistoria

Esta não é uma etapa obrigatória, pois está condicionada a forma como a solicitação de ressarcimento é lançada. Se o processo possuir vistoria, mas o serviço não for concluído no E2 COD, o sistema alertará no momento de lançamento do resultado, com o seguinte informativo "Serviço de vistoria ainda está em aberto. Você deve concluir o serviço para poder lançar o resultado".



Caso por algum motivo não seja possível realizar a vistoria no dia agendado, é permitido reagendar o serviço. No sistema buscar pelo processo na etapa vistoria, clicar em **Mais opções** e selecionar a opção **Reagendar vistoria**.

Na tela apresentada, preencher os campos **Motivo reagendamento** com a justificativa que levou a remarcação da vistoria, **Nova previsão de vistoria** com a nova data acordada com o consumidor e **Observação** registrando o que for pertinente acrescentar.

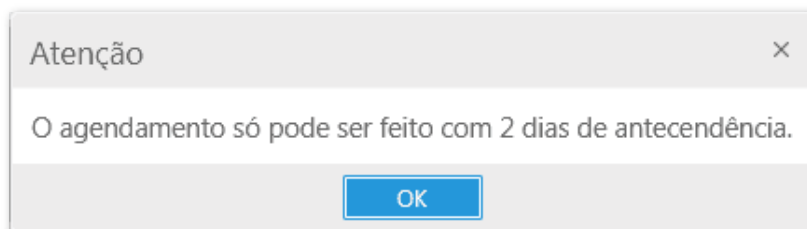


Informação

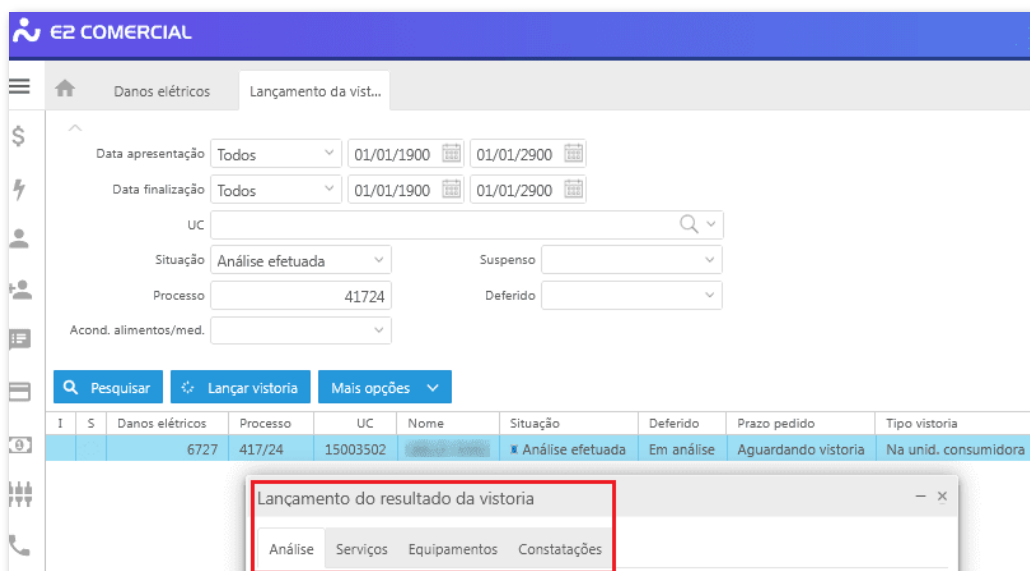
O campo **Motivo reagendamento** é preenchido através de cadastro prévio no sistema. Em "E2 Comercial > CRM > Listas > Motivos de reagendamentos", realizam-se estes cadastros.

Para reagendamentos de vistorias a resolução 1000, no artigo 614, parágrafos 1 e 2, estabelece que a remarcação só pode ocorrer uma única vez, com pelo menos 2 dias úteis de antecedência em relação à data do primeiro agendamento, apenas processos que tratem de equipamentos com armazenamento de percíveis não seguem esta regra.

Por isso, antes de reagendar a vistoria, é necessário sempre observar a data em que houve o primeiro agendamento, pois o sistema conta com uma trava para respeitar esta definição.



Após a conclusão do serviço, o lançamento do resultado da vistoria passará a estar liberado, para isso, clicar em **Lançar vistoria**. Neste momento será apresentada uma tela com 4 abas, sendo elas **Análise**, **Serviços**, **Equipamentos** e **Constatações**.



Análise

Esta aba apresenta-se com quase todos os campos desabilitados e já preenchidos, apenas os campos **Situação da vistoria** e **Descrição** estarão disponíveis para alteração.

O campo Situação da vistoria conta com três possibilidades de preenchimento, onde dependendo de qual for a seleção mais campos ficarão habilitados.

- **Não informado:** apenas o campo **Descrição** permanece habilitado.
- **Executada:** habilita também o campo **Executada**, onde deve-se informar a data de execução da vistoria.

- **Cancelada:** habilita os campos **Motivo cancelamento** onde deve-se informar o que ocasionou o cancelamento da vistoria e **Data cancelamento** onde deve-se informar a data em que ocorreu este cancelamento.

Lançamento do resultado da vistoria

Análise Serviços Equipamentos Constatações

Processo 417/24 Danos elétricos 6727

UC 15003502 - [REDACTED]

Requerente [REDACTED]

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Data ocorrência 06/03/2024 15:28 Data apresentação 06/03/2024

Descrição [REDACTED]

Tipo vistoria Na unid. consumidora Situação da vistoria Não informado

Agendamento para 16/03/2024 23:59 Vespertino

Limite realização 18/03/2024

Execução 15/03/2024 15:43 Data cancelamento 01/01/1900 00:00

Motivo cancelamento

Descrição [REDACTED]

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Lançamento do resultado da vistoria

Análise | **Serviços** | Equipamentos | Constatações

Processo 417/24 Danos elétricos 6727

UC 15003502 - [REDACTED]

Requerente [REDACTED]

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Data ocorrência 06/03/2024 15:28 Data apresentação 06/03/2024

Descrição [REDACTED]

Tipo vistoria Na unid. consumidora Situação da vistoria Executada

Agendamento para 16/03/2024 23:59 Vespertino

Limite realização 18/03/2024

Execução 15/03/2024 15:43 Data cancelamento 01/01/1900 00:00

Motivo cancelamento

Descrição [REDACTED]

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Lançamento do resultado da vistoria

Análise Serviços Equipamentos Constatações

Processo 417/24 Danos elétricos 6727

UC 15003502 - IMÓVEL IMVEL

Requerente IMVEL IMVEL

Acondicionamento de alimentos ou medicamentos

Data ocorrência 06/03/2024 15:28 Data apresentação 06/03/2024

Descrição
OBJETO DO PROCESSO: DADOS DE ACESSO AO IMÓVEL DO PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO IMOBILIAR DO IMÓVEL IMVEL IMVEL.

Tipo vistoria Na unid. consumidora Situação da vistoria Cancelada

Agendamento para 16/03/2024 23:59 Vespertino

Limite realização 18/03/2024

Execução 15/03/2024 15:43 Data cancelamento 18/03/2024 18:35

Motivo cancelamento

Descrição

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Serviços

Na aba seguinte, **Serviços**, continua-se o preenchimento das informações com o campo **Houve acesso ao imóvel**, o qual possui como repostas possíveis **Sim** ou **Não**. Dependendo do que for preenchido, o campo abaixo ficará habilitado ou não para preenchimento, pois trata-se do **Motivo** pelo qual não foi possível acessar o imóvel.

O espaço seguinte é preenchido automaticamente pelo sistema a partir do cadastrado em **Itens de Inspeção**, neste momento deve-se informar os dados nas colunas **Situação encontrada** e **Observação**. Não há validação de preenchimento para estes campos, eles são apenas informativos.

O espaço seguinte, está diretamente ligado ao anterior, pois se trata dos serviços cadastrados nos itens de inspeção, caso haja cadastros eles serão apresentados neste momento, separados conforme o item de inspeção onde foram inseridos.

Como primeira coluna, há um *checkbox* que ao ser marcado indica que aquele serviço deve sair no relatório final e como última coluna tem-se a **Observação**, para detalhamento do que foi encontrado na execução do serviço de vistoria.

Lançamento do resultado da vistoria

Análise | Serviços | Equipamentos | Constatações

Houve acesso ao imóvel

Motivo


Descrição	Situação encontrada	Observação
CONDIÇÕES DA MEDIÇÃO	Não informado	
ATERRAMENTO DA MEDIÇÃO	Não informado	
RAMAL DE LIGAÇÃO	Não informado	
DISJUNTOR GERAL	Não informado	
DISJUNTOR INTERNO	Não informado	
CONDIÇÕES DAS TOMADAS ...	Não informado	
ATEERRAMENTO DAS TOMADAS	Não informado	

Descrição	Observação
CONDIÇÕES DA MEDIÇÃO	
<input type="checkbox"/> Danificado	
<input type="checkbox"/> Não Danificado	
Nº de registros: 2	

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Lançamento do resultado da vistoria

Análise Serviços Equipamentos Constatações

Houve acesso ao imóvel Não 

Motivo

Descrição	Situação encontrada	Observação
CONDIÇÕES DA MEDIÇÃO	Não informado	
ATERRAMENTO DA MEDIÇÃO	Não informado	
RAMAL DE LIGAÇÃO	Não informado	
DISJUNTOR GERAL	Não informado	
DISJUNTOR INTERNO	Não informado	
CONDIÇÕES DAS TOMADAS ...	Não informado	
ATEPRAMENTO DAS TOMADAS	Não informado	

Descrição	Observação
CONDIÇÕES DA MEDIÇÃO	
<input type="checkbox"/> Danificado	
<input type="checkbox"/> Não Danificado	
Nº de registros: 2	

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Equipamentos


Como terceira aba, encontra-se o espaço para os **Equipamentos**, onde pode-se revisar as inserções realizadas no início do processo e se preciso inserir novos.


Para conferência do registro existente, basta dar um duplo clique que exibirá uma nova tela com mais informações do equipamento. Já para inserção de novos equipamentos, basta clicar no botão **Novo** e preencher as informações do equipamento como já demonstrado anteriormente em [Pedido - Aba equipamentos](#).

Dentre as colunas de informações do equipamento, existe a coluna **Situação** que pode ser preenchida para que a informação conste no relatório final.

Lançamento do resultado da vistoria

Análise Serviços Equipamentos **Constatações**

 Novo

	Descrição	Qtde.	Marca	Modelo	Ano	Situação
	MÁQUINA DE LAVAR ...	1	BRASTEMP	BWK13AB	2020	
Nº de registros: 1						

< >

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Constatações

A quarta e possivelmente última aba é a de **Constatações**, onde dependendo da reposta selecionada uma quinta aba pode ser apresentada.

Como primeira parte, visualiza-se os itens cadastrados a partir dos **Itens de constatação**, onde através da coluna **Resultado** informa-se o que foi observado na vistoria, positivando ou negativando cada item.

O sistema, no momento do cadastro destes itens, questiona se é a resposta **Sim** ou a **Não** que caracteriza indeferimento. Com esta informação, ao lançar o resultado nas constatações, o sistema compara a resposta com o que foi cadastrado e indica se tal item indefere ou não a solicitação.

Exemplo

Cadastra-se que "**Equipamento está funcionando?**" indefere a solicitação se a resposta for "**Sim**". No momento de preencher os dados de constatação, informa-se que o equipamento estava funcionando.

Então, na coluna **Indefere quando**, presente também na aba constatação, haverá uma sinalização em vermelho no campo, pois neste caso há um motivo para indeferimento.

Ao fim da tela tem-se o seguinte questionamento **Confirma indeferimento por "item de constatação que será indeferido"**, ou seja, mesmo existindo a sinalização apontando os itens que caracterizam indeferimento, deve-se manualmente selecionar se será ou não lançado indeferimento.

Mantendo o campo com **Não** e salvando, as informações são apenas registradas e passa-se para a próxima etapa, mas se preenchido com **Sim**, então uma nova aba é disponibilizada intitulada **Indeferimento**, onde ao preenchê-la conforme abordado em "**Vistoria ou indeferimento - Indeferimento**" e salvar, o processo então é finalizado como indeferido.

Lançamento do resultado da vistoria - x

Análise Serviços Equipamentos **Constatações**

Código	Descrição	Resultado	Indeferir qual
1	HOUVE IMPEDIMENTO DE ACESSO A UC?	<input checked="" type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	Sim
2	ENCONTRADO EQUIPAMENTO NA UC?	<input checked="" type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	Não
3	EQUIPAMENTO ESTÁ FUNCIONANDO?	<input checked="" type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	Sim

< >

Confirma indeferimento por "item de constatação que será indeferido" v

Lançamento do resultado da vistoria - x

Análise Serviços Equipamentos **Constatações**

Código	Descrição	Resultado	Indeferir qua
1	HOUVE IMPEDIMENTO DE ACESSO A UC?	<input type="radio"/> Não informado <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	Sim
2	ENCONTRADO EQUIPAMENTO NA UC?	<input type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	Não
3	EQUIPAMENTO ESTÁ FUNCIONANDO?	<input type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	Sim

< >

Confirma indeferimento por "item de constatação que será indeferido" v

[<< Voltar](#) [Salvar](#) [X Cancelar](#)

Lançamento do resultado da vistoria

Análise Serviços Equipamentos **Constatações** Indeferido

Código	Descrição	Resultado	Indeferir qual
1	HOUVE IMPEDIMENTO DE ACESSO A UC?	<input type="radio"/> Não informado <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	Sim
2	ENCONTRADO EQUIPAMENTO NA UC?	<input type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	Não
3	EQUIPAMENTO ESTÁ FUNCIONANDO?	<input type="radio"/> Não informado <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	Sim

Confirma indeferimento por "item de constatação que será indeferido"

<< Voltar Avançar >> Cancelar

Após lançamento do resultado da vistoria, o sistema fará a geração de um novo documento, o "**Resultado inspeção técnica - Danos elétricos**". De modo semelhante ao que ocorre em outras etapas, será questionado se o usuário gostaria de imprimir este documento.

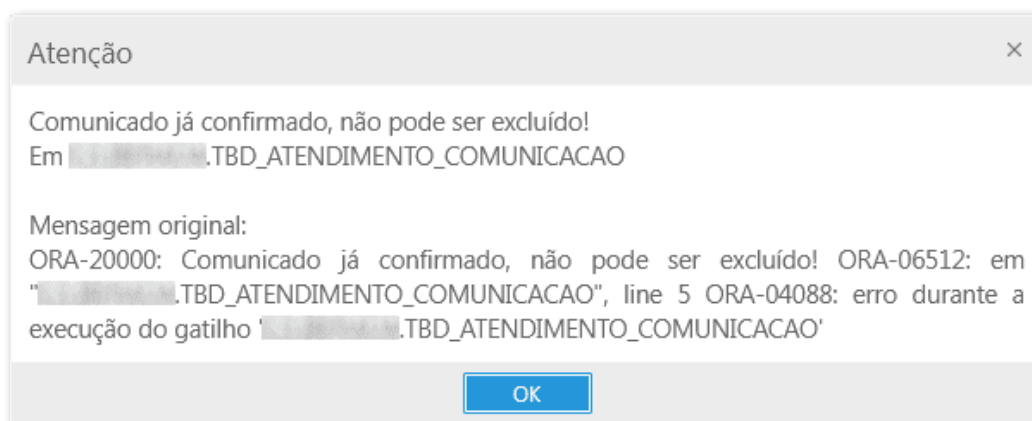
Caso seja necessário acessá-lo mais tarde, basta buscar pelo processo em qualquer uma das etapas dentro do módulo de danos elétricos, clicar em mais opções e selecionar imprimir relatórios.

Com o resultado da vistoria lançado, um comunicado é gerado para que o consumidor seja cientificado das conclusões que a distribuidora chegou, com as verificações realizadas. Após entrar em contato com o consumidor para informá-lo, deve-se acessar "E2 Comercial > CRM > Comunicados de atendimentos > Buscar pelo processo" e selecionando na parte de baixo o comunicado enviado, clicar em **Confirmar**.

Para confirmar o comunicado, preencher o campo **Obs. encerramento** e caso necessário alterar data e hora de comunicação no campo **Data encerramento**, por fim basta clicar em **Salvar**.

Caso se faça necessário o estorno do resultado da vistoria para ajuste de alguma informação, deverá ser seguida a ordem de lançamento. Ou seja, se após o lançamento da vistoria já houver ocorrido a confirmação do comunicado ao consumidor, então primeiramente se reabre

o comunicado para depois estornar o resultado da vistoria, do contrário o seguinte alerta será apresentado "Comunicado já confirmado, não pode ser excluído! ..."



Para realizar a reabertura do comunicado ao consumidor, acessar novamente "E2 Comercial > CRM > Comunicados de atendimentos > Buscar pelo processo" e selecionando o comunicado mais uma vez, clicar em **Reabrir**, para o questionamento seguinte "Deseja confirmar comunicado (Nº do sequencial)?" selecionar **Sim**.

Após esta ação, será possível observar que o *status* presente na coluna **Confirmado** será alterado de **Sim** para **Não** e o botão **Confirmar** voltará a ficar habilitado enquanto o botão **Reabrir** será desabilitado.

E2 COMERCIAL

Home Danos elétricos Lançamento do lau... CRM Comunicados de at... Lançamento da vist... Lançamento da an...

Data inicial Todos 01/01/1900 01/01/2900 Processo 41724
Data solução Todos 01/01/1900 01/01/2900 Protocolo

Atendimentos com comunicado em aberto

Limite	Processo	Protocolo	Situação solicitação	Procedente	Classificação	UC
●	417/24	387726		Não se aplica	(20 - 8 - 0) - Danos em equipamentos	15003502

Confirmação x

ⓘ Deseja confirmar comunicado 6597?

<< < | Página 1 de 1 | >> > | Exibindo 1 - 1 de 1

Comunicados dos atendimentos

Sequencial	Tipo comunicado	Forma contato	Confirmado	Nome contato
6597	Danos elétricos - Vistoria	Outros	Sim	

E2 COMERCIAL

Home Danos elétricos Lançamento do lau... CRM Comunicados de at... Lançamento da vist... Lançamento da an...

Data inicial Todos 01/01/1900 01/01/2900 Processo 41724
Data solução Todos 01/01/1900 01/01/2900 Protocolo

Atendimentos com comunicado em aberto

Limite	Processo	Protocolo	Situação solicitação	Procedente	Classificação	UC
●	417/24	387726		Não se aplica	(20 - 8 - 0) - Danos em equipamentos	15003502

<< < | Página 1 de 1 | >> > | Exibindo 1 - 1 de 1

Comunicados dos atendimentos

Sequencial	Tipo comunicado	Forma contato	Confirmado	Nome contato
6597	Danos elétricos - Vistoria	Outros	Não	

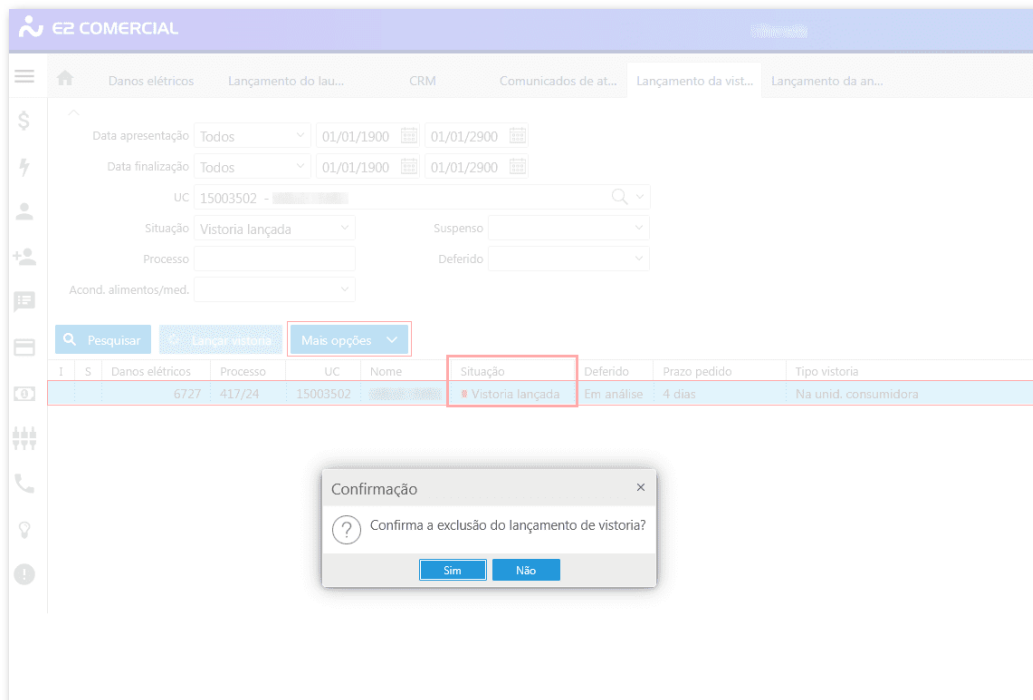
Já para efetivamente estornar o resultado da vistoria, acessar "E2 Comercial > Danos elétricos > Vistoria > Buscar pelo processo > Mais opções > Estornar vistoria", para o seguinte

questionamento "Confirma a exclusão do lançamento de vistoria?" selecionar **Sim**.

O sistema emitirá um alerta no centro superior da tela com a seguinte informação "Vistoria estornada com sucesso.", se observará que o status da coluna **Situação** será alterado de **Vistoria lançada** para **Análise efetuada**, ou seja, haverá o retorno para etapa anterior.

Para lançar novamente o resultado, observar como estão preenchidos os filtros em tela. Como pode-se observar na imagem 2 abaixo, o filtro **Situação** está preenchido com **Vistoria lançada**, ou seja, se apenas clicarmos em **Pesquisar** o processo atual da UC especificada, sairá de tela.

Para acessá-lo novamente, remover o preenchimento do filtro ou alterá-lo para **Análise efetuada** e clicar em **Pesquisar** como demonstra a imagem 3, com esta ação o botão **Lançar vistoria** voltará a ficar habilitado.



E2 COMERCIAL Vistoria estornada com sucesso.

☰ 🏠 Danos elétricos ➤ Lançamento do lau... ➤ CRM ➤ Comunicados de at... ➤ Lançamento da vist... ➤ Lançamento da an...

Data apresentação: Todos | 01/01/1900 | 01/01/2900
 Data finalização: Todos | 01/01/1900 | 01/01/2900
 UC: 15003502 -
 Situação: Vistoria lançada | Suspensa:
 Processo: | Deferido:
 Acond. alimentos/med.:

🔍 Pesquisar 🔄 Lançar vistoria ⌵ Mais opções

I	S	Danos elétricos	Processo	UC	Nome	Situação	Deferido	Prazo pedido	Tipo vistoria
		6727	417/24	15003502		Análise efetuada	Em análise	4 dias	Na unid. consumidora

E2 COMERCIAL

☰ 🏠 Danos elétricos ➤ Lançamento do lau... ➤ CRM ➤ Comunicados de at... ➤ Lançamento da vist... ➤ Lançamento da an...

Data apresentação: Todos | 01/01/1900 | 01/01/2900
 Data finalização: Todos | 01/01/1900 | 01/01/2900
 UC: 15003502 -
 Situação: Análise efetuada | Suspensa:
 Processo: | Deferido:
 Acond. alimentos/med.:

🔍 Pesquisar 🔄 Lançar vistoria ⌵ Mais opções

I	S	Danos elétricos	Processo	UC	Nome	Situação	Deferido	Prazo pedido	Tipo vistoria
		6727	417/24	15003502		Análise efetuada	Em análise	Aguardando vistoria	Na unid. consumidora

Em caso de o comunicado ao consumidor ainda estar pendente de confirmação, basta então navegar até a etapa de vistoria dentro do módulo Danos Elétricos, buscar pelo processo e em **Mais opções** selecionar **Estornar vistoria**. O sistema fará automaticamente a remoção do

comunicado pendente, e após o novo lançamento de resultado da vistoria procederá com a geração de um novo comunicado.

Laudo

Após lançamento do resultado da vistoria, é hora de lançar o laudo. Lembrando que esta etapa pode vir logo após o lançamento da análise, por conta da etapa de vistoria não ser obrigatória.

Para preenchimento dos dados do laudo, três abas são apresentadas **Dados do processo**, **Laudo** e **Resultado**.

E2 COMERCIAL

Danos elétricos Lançamento do lau...

Data apresentação: Todos 01/01/1900 01/01/2900

Data finalização: Todos 01/01/1900 01/01/2900

UC: 15003502

Situação: Vistoria lançada Suspense: [dropdown]

Processo: [input] Deferido: [dropdown]

Acond. alimentos/med.: [dropdown]

Botões: Pesquisar, Lançar laudo, Mais opções

I	S	Danos elétricos	Processo	UC	Nome	Situação	Deferido	Suspense	Prazo pedido	Tipo vistoria
		6727	417/24	15003502		Vistoria lançada	Em análise	Não	4 dias	Na unid. consumidora

Modal: Laudo do pedido de danos elétricos

Abas: Dados do processo, Laudo, Resultado

Dados do processo

Esta aba apresenta algumas informações do processo e conta com dois campos para preenchimento **Proteção geral** e **Aterramento** que tratam-se de dados técnicos.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado

Processo 417/24 Danos elétricos 6727

UC 15003502 - [REDACTED]

Requerente [REDACTED]

Data ocorrência 06/03/2024 15:28

Descrição [REDACTED]

Tipo vistoria Na unid. consumidora

Data vistoria 15/03/2024 15:43

Proteção geral

Aterramento

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Laudo

Dividida em dois grupos, está aba destina-se a informações quanto as credenciais do técnico responsável pelo laudo geral e laudo interno, além do próprio laudo em si.

Cada espaço conta com os campos **Nome** onde deve-se identificar o técnico, **CREA** que trata de seu registro junto ao órgão oficial que regulamenta o exercício de sua profissão e **Laudo** para descrição do que foi concluído pelo mesmo.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo **Resultado**

Técnico responsável laudo geral

Nome CREA

Laudo

Técnico responsável laudo interno

Nome CREA

Laudo

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Resultado

Nesta aba são apresentados, mais uma vez, os equipamentos envolvidos no ocorrido. Acompanhados do campo **Resultado** localizado na parte superior, onde deve-se informar a posição final para a solicitação, após todo o processo. Para isso, as seguintes possibilidades de resposta estão disponíveis **Deferido**, **Indeferido** e **Deferido/Indeferido**.

Caso a resposta seja **Deferido**, um novo campo será apresentado em tela ao lado do campo de resultado, o **Data laudo** onde deve-se preencher a data e hora, também será apresentada uma nova aba intitulada **Deferido** para preenchimento das informações do ressarcimento.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Deferido

Resultado: Deferido Data laudo: 27/03/2024 12:15

<input checked="" type="checkbox"/>	Item	Descrição	Qtde.	Proteção individual
<input checked="" type="checkbox"/>	1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	2	GELADEIRA	1	

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Nesta nova aba, informa-se através do campo **Valor unitário** qual a quantia monetária do bem danificado, no campo seguinte **Forma de ressarcimento**, define-se como ocorrerá esta compensação, onde as opções são **Pagamento em moeda corrente**, **Substituição de equipamento**, **Conserto de equipamento** ou **Negociação de debito**.

ATENÇÃO

O campo **valor unitário** deve ser preenchido neste momento, pois caso se avance a etapa com este dado não informado, um erro será disparado ao realizar o encerramento do processo. Assim se fará necessário retroceder etapas para informar o valor ou gerar um novo processo para andamento e finalização.

Havendo mais de um equipamento e a forma de ressarcimento sendo a mesma para todos, pode-se preencher e aplicar esta informação uma única vez através do campo **Forma de ressarcimento**, localizado acima da listagem dos equipamentos.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo | Laudo | Resultado | Deferido


Forma de ressarcimento: Nenhuma

Item	Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcimento	Valor total	Data envio	Data retorno	Data compra	Data entrega	Marca	Modelo	Empresa	Número de série
1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	0,00	Nenhuma	0,00					BRASTEMP	BWIC3AB		
2	GELADEIRA	1	0,00	Nenhuma	0,00					ELECTROLUX	CYCLO DEFROST		

Forma de ressarcimento dropdown menu:

- Nenhuma
- Pagamento em moeda corrente
- Substituição de equipamento
- Conserto de equipamento
- Negociação de débito

<< Voltar | Salvar | Cancelar

 **Aviso**

A imagem acima foi produzida a partir de edição, este tipo de visualização (tela inteira) não está disponível no sistema. Para ter acesso aos campos da aba **Deferido**, no momento do lançamento do resultado do laudo, alterne a rolagem da barra localizada na parte inferior desta tela, entre as direções direita e esquerda.

As formas de ressarcimento, **Pagamento em moeda corrente** e **Negociação de debito** contam com um campo a mais de informação intitulado **Necessita orçamento**.

Para seu preenchimento, opta-se entre três possíveis respostas **Não necessita**, **Necessita, já realizado** e **Necessita, não realizado**, tal informação fica apenas registrada, devendo ser executado extra sistema, qualquer movimentação referente a orçamentos.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Deferido

Forma de ressarcimento: Pagamento em moeda corrente Necessita orçamento: Não necessita

Item	Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcimento	Valor total
1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	0,00	Pagamento em moeda corrente	0,00
2	GELADEIRA	1	0,00	Pagamento em moeda corrente	0,00
					0,00

< >

<< Voltar Salvar × Cancelar

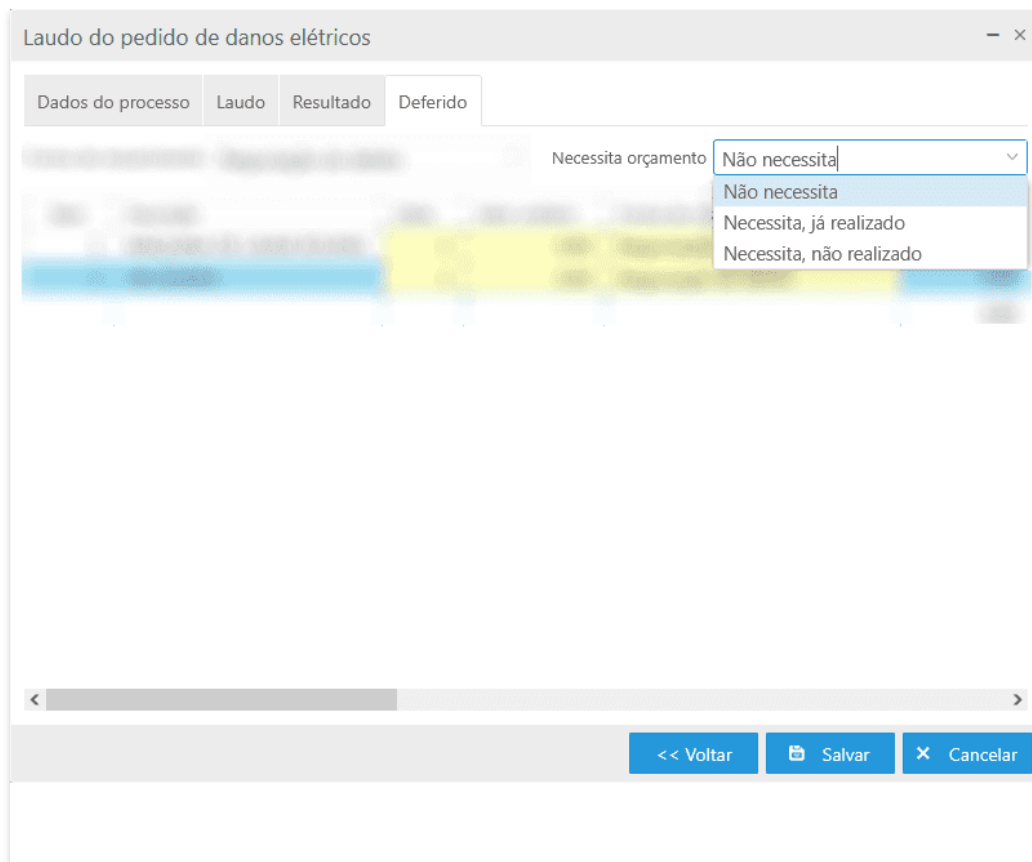
Laudo do pedido de danos elétricos - X

Dados do processo Laudo Resultado Deferido

Forma de ressarcimento Necessita orçamento

Item	Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcimento	Valor total
1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	0,00	Negociação de debito	0,00
2	GELADEIRA	1	0,00	Negociação de debito	0,00
					0,00

[<< Voltar](#) [Salvar](#) [X Cancelar](#)



Caso a solicitação tenha como resposta **Indeferido**, de modo semelhante ao apresentado para a opção anterior, um novo campo será apresentado em tela ao lado do campo de resultado, o **Data laudo** onde deve-se preencher a data e hora, também será apresentada uma nova aba intitulada **Indeferido** onde deverá ser feito o preenchimento com as informações que levaram a este resultado, conforme já apresentado anteriormente em [Vistoria ou indeferimento - Indeferimento](#).

Se as especificações para o indeferimento não forem as mesmas para todos os equipamentos envolvidos, pode-se realizar o preenchimento individual através da primeira coluna na listagem de equipamentos, onde visualiza-se um ícone de reticências **...**.

Ao clicar neste, uma nova janela será aberta com o equipamento selecionado e os campos para serem preenchidos, igualmente como consta na tela anterior, porém ao clicar em **Salvar** na tela atual, as informações serão aplicadas apenas ao equipamento tratado, onde a coluna **Indeferimento individual** passará a apresentar a informação **Sim**.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Indeferido

Resultado Data laudo 12:16



<input type="checkbox"/>	Item	Descrição	Qtde.	Proteção individual
<input checked="" type="checkbox"/>	1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	
<input type="checkbox"/>	2	GELADEIRA	1	



<< Voltar Avançar >> ✕ Cancelar

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Indeferido

Ponderações

Motivo indeferimento  

Artigo  

Observação

Item	Descrição	Qtde.	Indeferimento individual
---	1 MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	Não
---	2 GELADEIRA	1	Não

<< Voltar Salvar X Cancelar

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo | Laudo | Resultado | Indeferido

Ponderações

Motivo indeferimento

Ob

...

Indeferimento individual

Equipamento MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS (1)

Ponderações

Motivo indeferimento

Artigo

Observações

Salvar Cancelar

<< Voltar | Salvar | Cancelar

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Indeferido

Ponderações

Motivo indeferimento

Artigo

Observação

Item	Descrição	Qtde.	Indeferimento individual
1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	Sim
2	GELADEIRA	1	Não

<< Voltar Salvar Cancelar

Se a resposta a solicitação do consumidor for parcialmente deferida e conseqüentemente parcialmente indeferida, em casos que tratem de dois ou mais equipamentos, utiliza-se então a opção de resposta **Deferido/Indeferido**.

Assim como nas demais opções apresentadas, ao selecionar esta, o campo **Data laudo** é apresentado em tela ao lado do campo de resultado devendo-se preencher a data e hora, além de duas novas abas serem adicionadas a tela, uma para **Deferido** e outra para **Indeferido** onde serão especificados os equipamentos e detalhes de cada resultado.

Ainda na aba **Resultado**, visualiza-se a listagem dos equipamentos onde a primeira coluna são *checkbox* , ao selecionar o sistema entende que este equipamento será deferido e os que não tiverem marcação serão automaticamente listados na aba indeferido.

Para preenchimento das abas deferido e indeferido, basta seguir o que foi descrito logo aqui acima em **Resposta Deferido** e **Resposta Indeferido** e por fim clicar em **Salvar**.

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Deferido Indeferido

Resultado: Deferido/Indeferido Data laudo: 27/03/2024 15:45

<input type="checkbox"/>	Item	Descrição	Qtde.	Proteção individual
<input checked="" type="checkbox"/>	1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	
<input type="checkbox"/>	2	GELADEIRA	1	

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado **Deferido** Indeferido

Forma de ressarcimento: Necessita orçamento:

Item	Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcimento	Valor total
1	MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	0,00	Negociação de debito	0,00

< >

Laudo do pedido de danos elétricos

Dados do processo Laudo Resultado Deferido **Indeferido**

Ponderações

Motivo indeferimento

Artigo

Observação

Item	Descrição	Qtde.	Indeferimento individual
...	2 GELADEIRA	1	Não

<< Voltar Salvar × Cancelar

Após lançamento do laudo mais um documento será gerado, podendo ser o "**Comunicado de Deferimento**" ou "**Comunicado de Indeferimento**" ou ainda os dois. O que determina qual será gerado é a resposta informada no lançamento desta etapa.

Semelhante à finalização das etapas anteriores, para o laudo também é gerado um registro de comunicado ao consumidor no módulo CRM, deve-se então cientificar o consumidor deste resultado para o laudo e após, registrar os dados quanto a esta ação conforme demonstrado em [comunicado ao consumidor](#).

E2 COMERCIAL

Danos elétricos
 Lançamento do lau...
 CRM
 Comunicados de at...

Data inicial: Todos | 01/01/1900 | 01/01/2900 | Processo: 66824
 Data solução: Todos | 01/01/1900 | 01/01/2900 | Protocolo:

Atendimentos com comunicado em aberto

Limite	Processo	Protocolo	Situação solicitação	Procedente	Classificação	UC	Consumidor
	668/24	388021		Não se aplica	(20 - 8 - 0) - Danos em equipamentos	13116850	22108

<< < | Página 1 de 1 | > >> | Exibindo 1 - 1 de 1

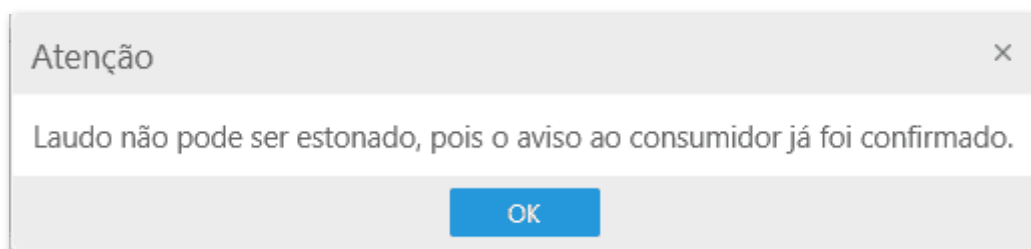
Comunicados dos atendimentos

Sequencial	Tipo comunicado	Forma contato	Nome contato
6599	Danos elétricos - Laudo	Outros	

Se houver a necessidade de estorno da resposta lançada para o laudo, deve-se assim como **descrito para vistoria**, observar a sequência de lançamentos.

Se o comunicado ao consumidor já possuir confirmação de entrega lançada no sistema, então reabre-se este comunicado para somente depois estornar o resultado do laudo.

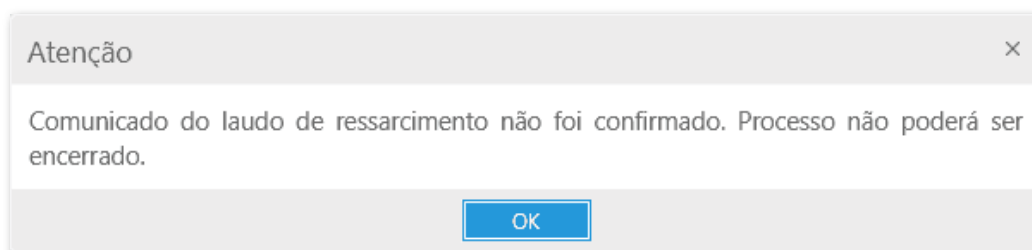
Caso contrário, o seguinte alerta será visualizado "Laudo não pode ser estornado, pois o aviso ao consumidor já foi confirmado."



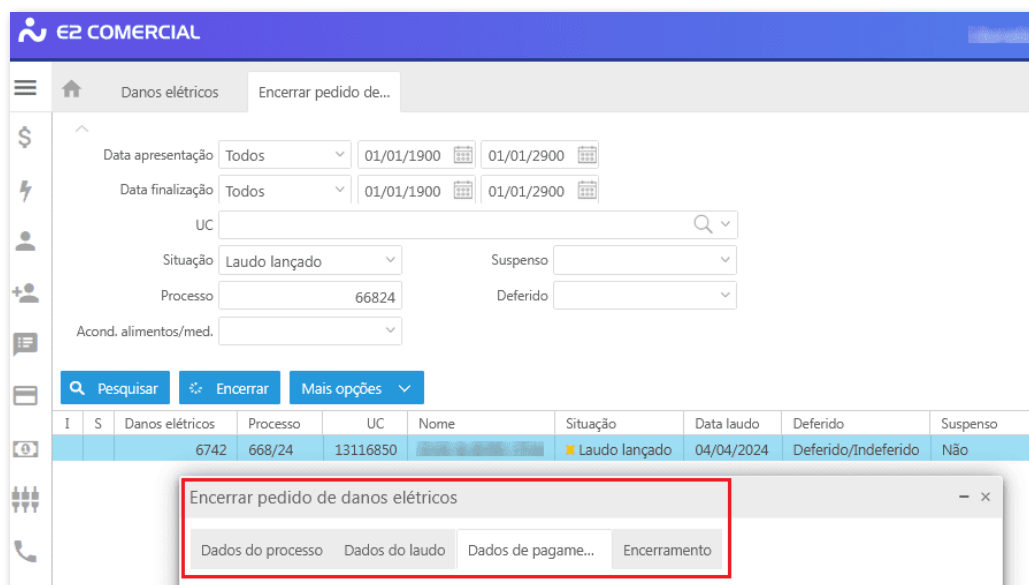
Encerrar

Com o lançamento do resultado do laudo, chega-se então ao final do processo com a última etapa, **Encerramento**.

Para que seja possível executar esta e finalizar o pedido, deve-se mais uma vez atentar-se quanto a pendência de comunicado ao consumidor, se não houver confirmação no sistema de contato com o requerente, será emitido o seguinte alerta ao tentar lançar o encerramento "Comunicado do laudo de ressarcimento não foi confirmado. Processo não pode ser encerrado."



Com a confirmação lançada, será possível acessar a tela de encerramento que conta com 4 abas **Dados do processo**, **Dados do laudo**, **Dados de pagamento** e **Encerramento**.



Dados do processo e Dados do laudo

As abas **Dados do processo** e **Dados do laudo** contam apenas com a visualização das informações do processo, não havendo campos editáveis.

Encerrar pedido de danos elétricos - x

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Processo	668/24	Danos elétricos	6742
UC	13116850 - [REDACTED]		
Requerente	[REDACTED]		
Data ocorrência	27/03/2024	11:56	
Descrição	[REDACTED]		
Tipo vistoria	Nenhuma		
Data vistoria	27/03/2024	11:56	
Proteção geral	[REDACTED]		
Aterramento	[REDACTED]		

[<< Voltar](#) [Avançar >>](#) [x Cancelar](#)

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Técnico responsável laudo geral

Nome CREA

Laudo

Técnico responsável laudo interno

Nome CREA

Laudo

Resultado Data laudo

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Dados de pagamento

Na aba **Dados de pagamento** faz-se a especificação de como será realizado o reembolso ao consumidor, é possível escolher entre 6 opções disponíveis **Depósito em conta bancária**, **Cheque nominal**, **Crédito na próxima fatura**, **Ordem bancária**, **PIX** e **Outros**.

Ao navegar entre as opções, observa-se uma pequena variação nas informações solicitadas, onde **Depósito em conta bancária** e **Ordem bancária** contam com os mesmos campos **Data**, **Banco**, **Agência**, **Conta** e **Descrição**.

Para opção **Cheque nominal** há o acréscimo apenas do campo **Cheque** e as opções **PIX** e **Outros** contam com os mesmo campos entre si, apenas **Data** e **Descrição**.

Os dados preenchidos são apenas registrados, o pagamento deve ser providenciado a parte, pois o sistema não o executa.

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Dados do pagamento - Pagamento

Forma pagto. Data

Banco Agência Conta

Descrição

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Encerrar pedido de danos elétricos - x

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Dados do pagamento - Pagamento

Forma pagto. Data

Banco Agência Conta Cheque

Descrição

Encerrar pedido de danos elétricos - x

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Dados do pagamento - Pagamento

Forma pagto. Data

Competência

Descrição

Encerrar pedido de danos elétricos - x

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Dados do pagamento - Pagamento

Forma pagto. Data

Banco Agência Conta

Descrição

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Dados do pagamento - Pagamento

Forma pagto. Data

Descrição

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Dados do pagamento - Pagamento

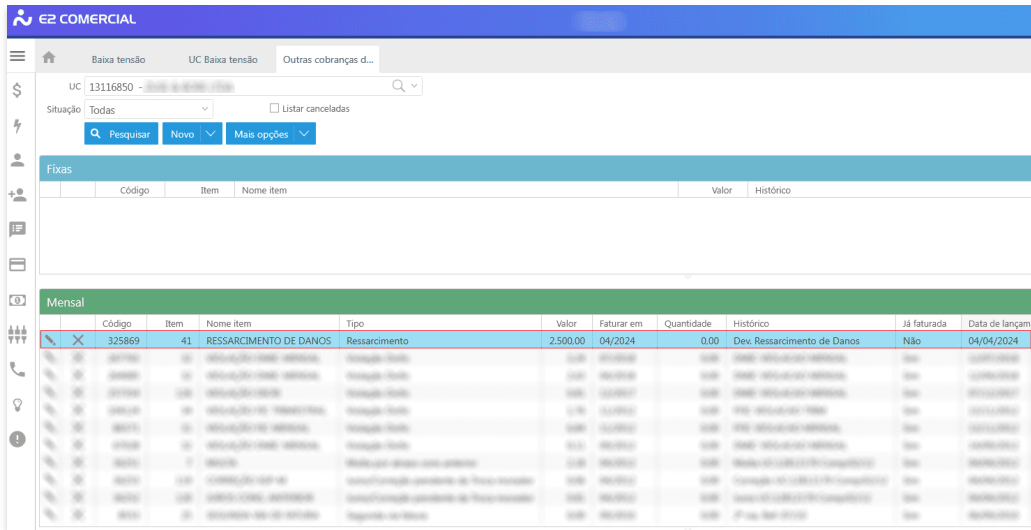
Forma pagto. Outros Data 04/04/2024 17:52

Descrição

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

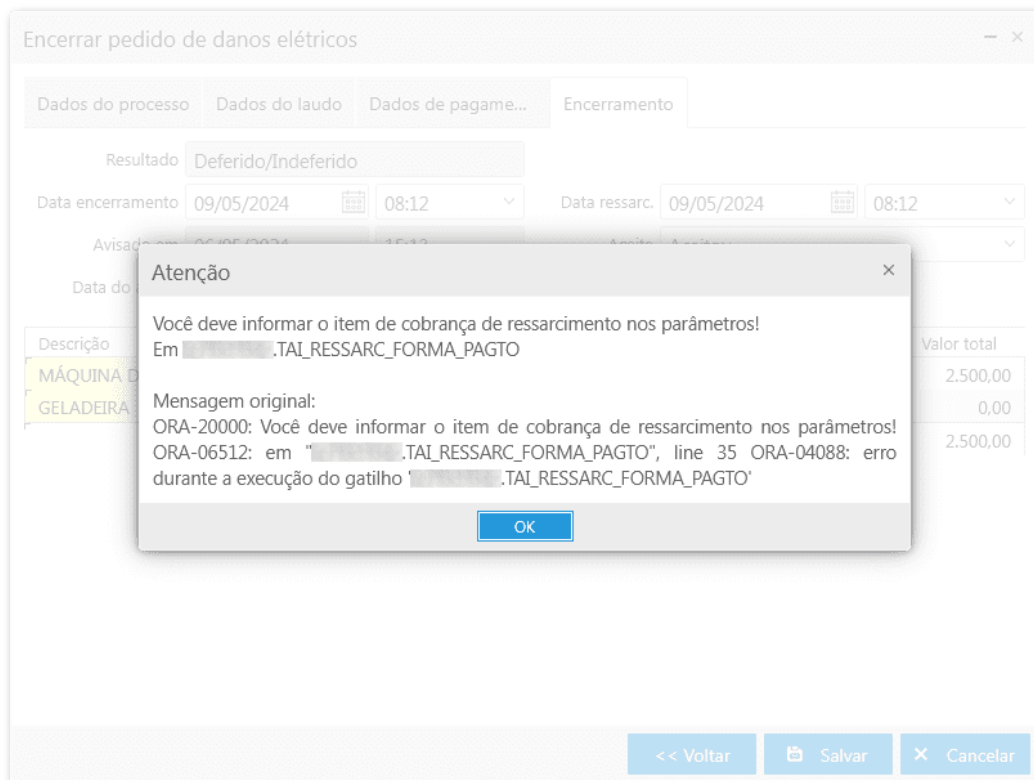
Com exceção apenas da opção **Crédito na próxima fatura**, que conta com os campos **Data**, **Competência** para definição de quando ocorrerá a inserção do valor e **Descrição**.

Após finalização do processo, o item de ressarcimento é lançado em **Outras cobranças** da UC para compensação do consumidor.



E2 COMERCIAL										
Baixa tensão UC Baixa tensão Outras cobranças d...										
UC 13116850 - 13116850										
Situação Todas <input type="checkbox"/> Listar canceladas										
Pesquisar Novo Mais opções										
Fixas										
Código	Item	Nome item	Valor	Histórico						
Mensal										
Código	Item	Nome item	Tipo	Valor	Faturar em	Quantidade	Histórico	Já faturada	Data de lançam	
X	325869	41	RESSARCIMENTO DE DANOS	Ressarcimento	2.500,00	04/2024	0,00	Dev. Ressarcimento de Danos	Não	04/04/2024

Caso não haja item cadastrado na parametrização para o ressarcimento e a forma escolhida seja o crédito na próxima fatura, a seguinte mensagem de alerta será apresentada "Você deve informar o item de cobrança de ressarcimento nos parâmetros!..."



Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Resultado: Deferido/Indeferido

Data encerramento: 09/05/2024 08:12 Data ressarc.: 09/05/2024 08:12

Atenção

Você deve informar o item de cobrança de ressarcimento nos parâmetros!
Em [REDACTED].TAL_RESSARC_FORMA_PAGTO

Mensagem original:
ORA-20000: Você deve informar o item de cobrança de ressarcimento nos parâmetros!
ORA-06512: em "[REDACTED].TAL_RESSARC_FORMA_PAGTO", line 35 ORA-04088: erro durante a execução do gatilho '[REDACTED].TAL_RESSARC_FORMA_PAGTO'

OK

<< Voltar Salvar Cancelar

Para ajustar, basta acessar a parametrização e definir o item conforme descrito em [item do ressarcimento](#).

Encerramento

Na quarta e última aba desta etapa, encontram-se as definições finais para o efetivo encerramento do processo.

Como primeiro campo tem-se o **Resultado** que apresenta a definição realizada na aba anterior, **Data encerramento** vem em seguida onde informa-se quando ocorreu a finalização do processo, abaixo fica **Avisado em** onde é apresentada a data em que o consumidor foi comunicado, ao lado há o campo **Data ressarc.** que deve conter a data em que ocorreu ou ocorrerá o pagamento.

Por fim o campo **Aceite** onde informa-se a resposta do consumidor, podendo ser **Não se pronunciou**, **Aceitou** ou **Não aceitou**.

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Resultado: Deferido/Indeferido

Data encerramento: 04/04/2024 17:52 Data ressarc.: 04/04/2024 17:52

Avisado em: 04/04/2024 17:41 Aceite: Não se pronunciou

Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcimento	Valor total
MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	2.500,00	Pagamento em moeda corrente	2.500,00
GELADEIRA	1	0,00	Indeferido	0,00
				2.500,00

<< Voltar Salvar × Cancelar

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo Dados do laudo Dados de pagame... Encerramento

Nome: [campo]

Matrícula: [campo] [seta]

CPF: [campo]

CPF: [campo]

Descrição	Valor	Valor Líquido
[campo]	[campo]	[campo]
[campo]	[campo]	[campo]

Aceite:

- Aceitou
- Não aceitou
- Não se pronunciou

<< Voltar Salvar X Cancelar

Encerrar pedido de danos elétricos

Dados do processo | Dados do laudo | Dados de pagame... | Encerramento

Resultado: Deferido/Indeferido

Data encerramento: 04/04/2024 17:52 | Data ressarc.: 04/04/2024 17:52

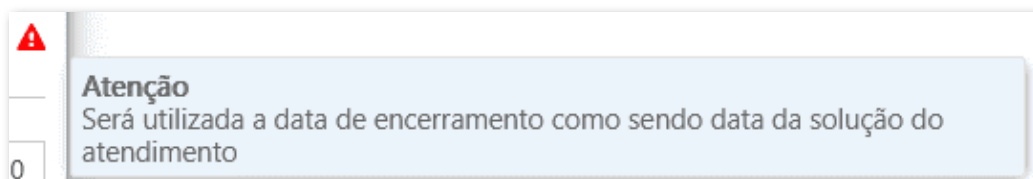
Avisado em: 04/04/2024 17:41 | Aceite: Aceitou

Data do aceite: 05/04/2024 17:07

Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcimento	Valor total
MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS	1	2.500,00	Pagamento em moeda corrente	2.500,00
GELADEIRA	1	0,00	Indeferido	0,00
				2.500,00

<< Voltar | Salvar | Cancelar

Se esta resposta do consumidor for **Não se pronunciou** ou **Não aceitou** então o sistema registrará como data de conclusão do atendimento a data atual em que se esta lançando a etapa, mas se a resposta for **Aceitou** então um novo campo é habilitado, o **Data do aceite** onde é possível definir quando ocorreu.



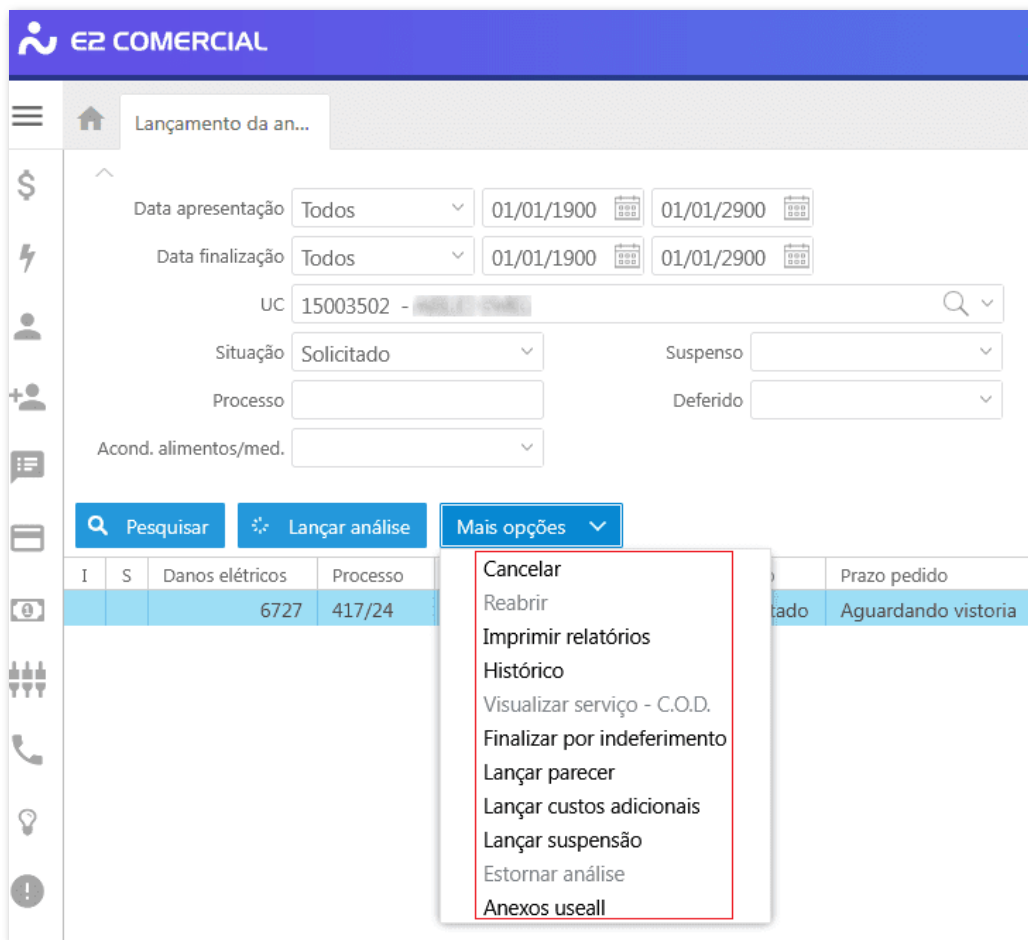
Ao fim, basta clicar em **Salvar** para registrar o encerramento do processo.

Todo processo de ressarcimento de danos elétricos, em pelo menos uma de suas etapas, passa pela contabilização do INDGER, através dos indicadores COM_037, COM_038, COM_039 e COM_040.

Para melhor compreensão do funcionamento deste monitoramento e conciliação dos dados, acessar o manual do [INDGER 2.0](#).

Funções botão Mais opções

Em todas as etapas do módulo há o botão **Mais opções**, que passa por pequenas variações nas ações disponíveis. Cada etapa lançada libera a opção **estornar** para aquela etapa em específico e as demais opções se mantêm disponíveis. A seguir serão apresentadas quais as ações possíveis.



The screenshot displays the 'E2 COMERCIAL' interface. At the top, there's a navigation bar with a home icon and the text 'Lançamento da an...'. Below this, there are several filter fields: 'Data apresentação' (Todos, 01/01/1900 to 01/01/2900), 'Data finalização' (Todos, 01/01/1900 to 01/01/2900), 'UC' (15003502), 'Situação' (Solicitado), 'Suspensão' (empty), 'Processo' (empty), 'Deferido' (empty), and 'Acond. alimentos/med.' (empty). Below the filters are three buttons: 'Pesquisar', 'Lançar análise', and 'Mais opções'. The 'Mais opções' button is highlighted with a red border, and its dropdown menu is open, listing the following actions: Cancelar, Reabrir, Imprimir relatórios, Histórico, Visualizar serviço - C.O.D., Finalizar por indeferimento, Lançar parecer, Lançar custos adicionais, Lançar suspensão, Estornar análise, and Anexos useall. Below the menu, a table is partially visible with columns 'I', 'S', 'Danos elétricos', 'Processo', and 'Prazo pedido'. One row is highlighted with a blue background, showing '6727' under 'Danos elétricos' and '417/24' under 'Processo'. Another row shows 'Aguardando vistoria' under 'Prazo pedido'.

Cancelar

Efetua o cancelamento do processo de Danos elétricos. Para isto, preencher os campos **Data canc.** e **Motivo** para registro.

Ressarcimentos - Cancelar ×

Processo Danos elétricos

UC

Requerente Data ocorrência

Descrição


Data canc.

Motivo

Reabrir

Retorna o processo para a etapa anterior a sua conclusão.

Confirmação ×

 Os dados de cancelamento e fechamento serão apagados, o pedido voltará à situação de laudo lançado. Confirma a reabertura?

Imprimir relatórios

Permite acesso aos documentos exibidos para impressão ao recém lançar um novo processo ou uma etapa.

E2 COMERCIAL

Danos elétricos | Pedido de danos el... | Danos Elétricos Pe... | Danos Elétricos Ins... | Danos Elétricos Ins... | Danos Elétricos Car...

Data apresentação: Todos | 01/01/1900 | 01/01/1900

Data finalização: Todos | 01/01/1900 | 01/01/1900

UC: 15003502 - HUBER DANOS

Situação: [dropdown]

Processo: [input]

Acond. alimentos/med.: [dropdown]

Relatórios

Processo: 417/24

Tipo processo: Ressarcimento de Danos

<input checked="" type="checkbox"/>	Tipo documento	Impresso	Usuário impressão	Data impressão
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitação de Ressarcimento	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	Protocolo de Inspeção Técnica	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	Instruções ao Requerente	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	Carta de Aviso de Inspeção	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...

Nº de registros: 4

[Imprimir] [Fechar]

Mais opções

- Cancelar
- Reabrir
- Imprimir relatórios**
- Informações
- Histórico
- Visualizar serviço - C.O.D.
- Finalizar por indeferimento
- Lançar parecer
- Lançar custos adicionais
- Lançar suspensão
- Anexos useall

E2 CRM

Atendimentos Web | **Atendimentos GD** | Início: 00:00 Tempo: 00:00:00 Protocolo: 000.000.000 | Origem: Pessoal

Atendimento | Danos Elétricos Pe... | Danos Elétricos Ins... | Danos Elétricos Ins... | Danos Elétricos Car...

Relatórios

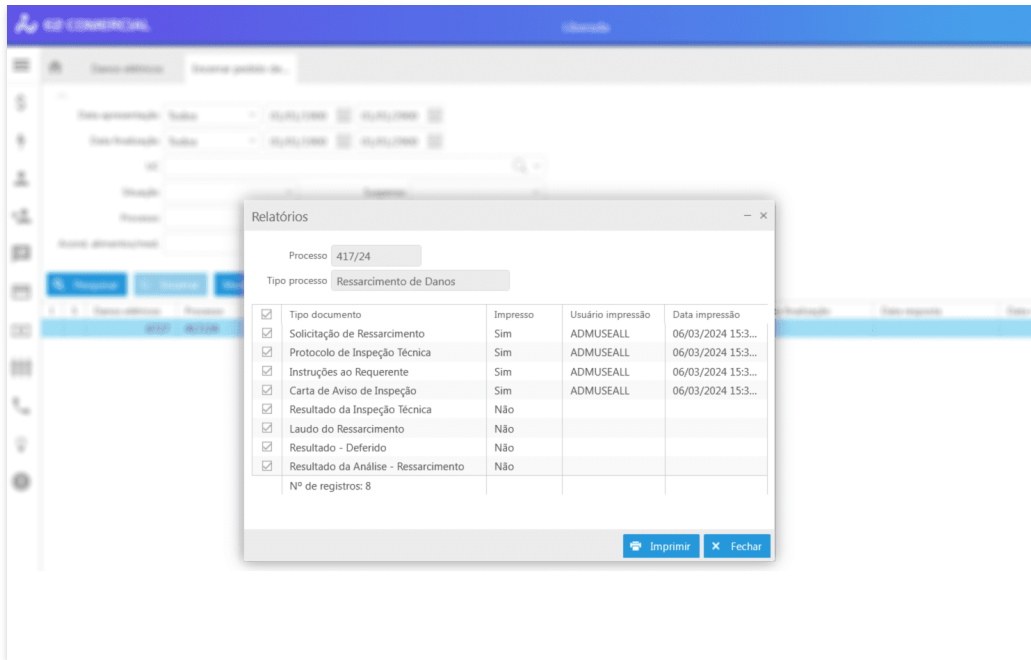
Processo: 417/24

Tipo processo: Ressarcimento de Danos

<input checked="" type="checkbox"/>	Tipo documento	Impresso	Usuário impressão	Data impressão
<input checked="" type="checkbox"/>	Solicitação de Ressarcimento	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	Protocolo de Inspeção Técnica	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	Instruções ao Requerente	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...
<input checked="" type="checkbox"/>	Carta de Aviso de Inspeção	Sim	ADMUSEALL	06/03/2024 15:3...

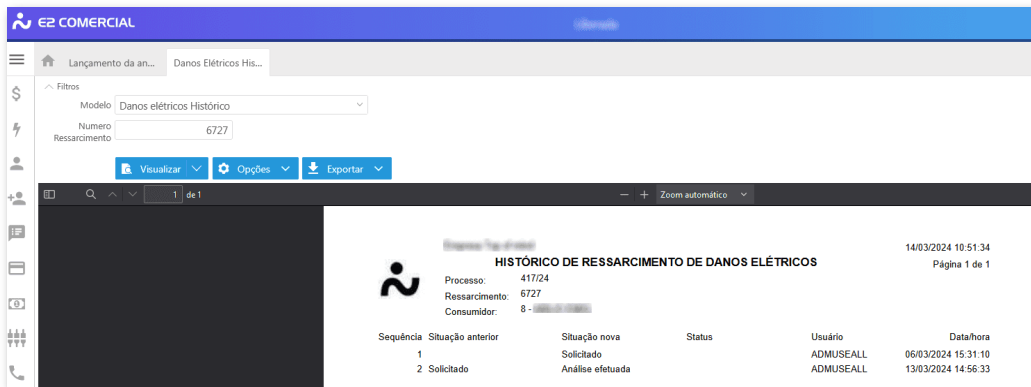
Nº de registros: 4

[Imprimir] [Fechar]



Histórico

Registro de todas as movimentações realizadas no processo, organizadas por **Sequência**, **Situação anterior**, **Situação nova**, **Status**, **Usuário** e **Data/hora**.



Visualizar serviço - C.O.D

Informações a respeito do serviço lançado para análise do pedido, onde é possível conferir os dados através das abas **Dados da solicitação**, **Dados do veículo** e **Serviço efetuado**.

Visualização da solicitação

Dados da solicitação Dados do veículo Serviços efetuados

Processo 417/24 Ressarcimento de Danos Situação Aberto

Consumidor 1 9 101 2

Requerente

Serviço solicitado

Responsável

Endereço

Descrição VISTORIA DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS

Leitura retirada 0,00

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Visualização da solicitação

Dados da solicitação Dados do veículo Serviços efetuados

Funcionário

Veículo

Equipe MOVEL 27 (32)

Solicitação 06/03/2024 15:28

Hora partida 01/01/1900 00:00 Km partida 0

Hora chegada local 01/01/1900 00:00 Km chegada local 0 Nº boletim 6727

Hora saída local 01/01/1900 00:00 Km saída local 0 Usuário ADMUSEALL

Hora chegada 01/01/1900 00:00 Km chegada 0 Telefone

Observação

<< Voltar Avançar >> X Cancelar

Visualização da solicitação

Dados da solicitação Dados do veículo **Serviços efetuados**

Código	Serviços efetuados
1002	MTC / VISTORIA NORMAL DE EQUIPAMENTOS

<< Voltar Salvar × Cancelar

Finalizar por indeferimento

Encerra o processo como indeferido, a tela para preenchimento dos dados referentes a esta conclusão, conta com a aba **Indeferido**, onde preenchem-se as informações através dos campos **Ponderações**, **Motivo indeferimento**, **Artigo** e **observações**.

Juntamente a essa aba estão as abas anteriores de **Dados do ressarcimento** e **Dados do laudo**, que apenas apresentam informações, nada pode ser alterado e por fim a aba posterior **Encerramento**, nesta são preenchidos dados que já foram apresentados anteriormente neste manual.

Encerrar ressarcimento

Dados do ressarci... Dados do laudo Indeferido **Encerramento**

Ponderações

Motivo indeferimento 🔍

Artigo 🔍

Observação

<< Voltar Avançar >> ✕ Cancelar

Encerrar ressarcimento


Dados do ressarci... Dados do laudo Indeferido **Encerramento**

Resultado **Indeferido**

Data encerramento Data ressarc.

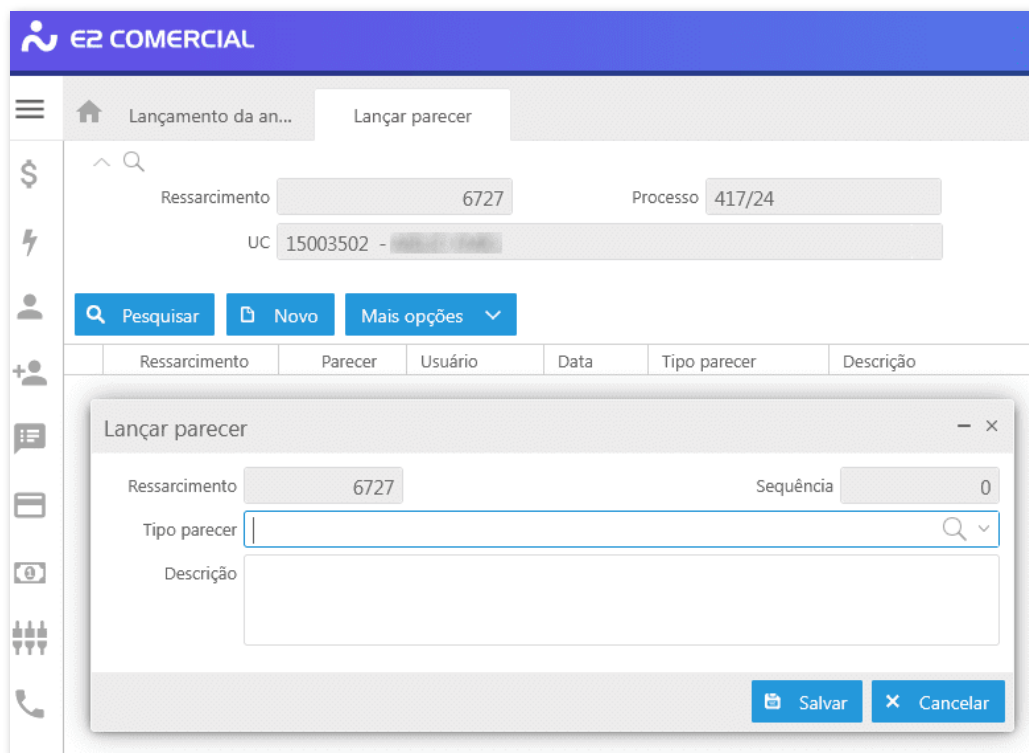
Avisado em Aceite ⚠

Item	Descrição	Qtde.	Valor unitário	Forma de ressarcim	Valor total
					0,00

<< Voltar  Salvar ✕ Cancelar

Lançar parecer

Lançamento de parecer por setores, conforme comentado e explicado em [Tipos de parecer](#).



E2 COMERCIAL

Home Lançamento da an... Lançar parecer

Ressarcimento 6727 Processo 417/24

UC 15003502 - [REDACTED]

Pesquisar Novo Mais opções

Ressarcimento	Parecer	Usuário	Data	Tipo parecer	Descrição
---------------	---------	---------	------	--------------	-----------

Lançar parecer

Ressarcimento 6727 Sequência 0

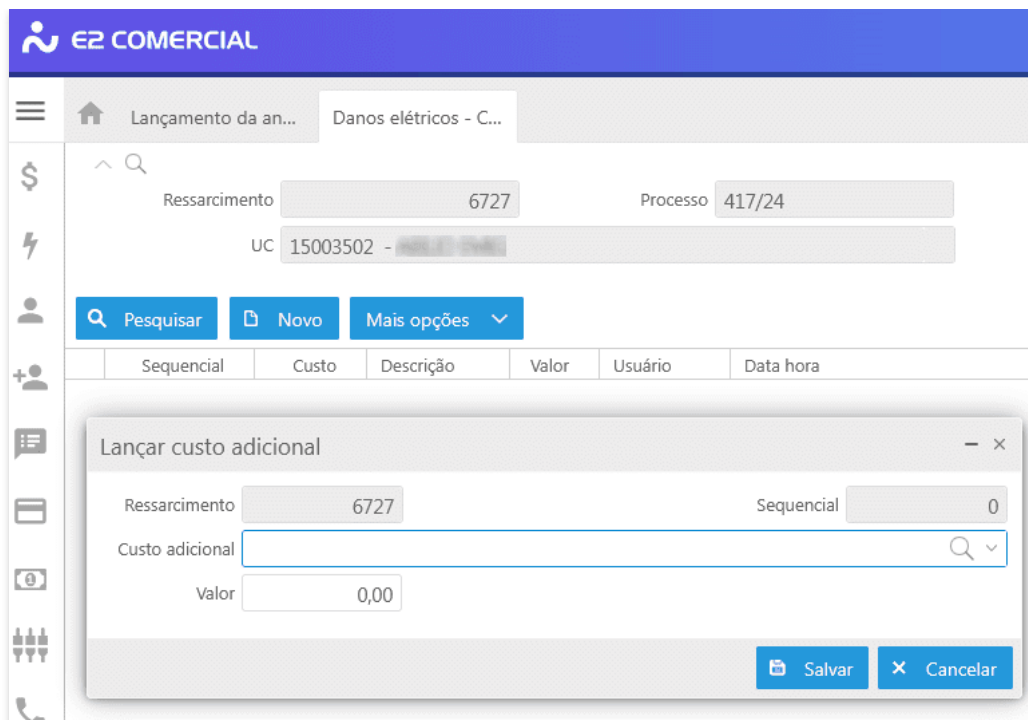
Tipo parecer [dropdown]

Descrição [text area]

Salvar Cancelar

Lançar custos adicionais

Espaço para informar todos os custos a mais que envolveram o processo. Para isso deve-se preencher os campos **Custo adicional** e o campo **Valor**.



E2 COMERCIAL

Laçamento da an... Danos elétricos - C...

Ressarcimento 6727 Processo 417/24

UC 15003502 -

Pesquisar Novo Mais opções

Sequencial	Custo	Descrição	Valor	Usuário	Data hora
------------	-------	-----------	-------	---------	-----------

Lançar custo adicional

Ressarcimento 6727 Sequencial 0

Custo adicional

Valor 0,00

Salvar Cancelar

Os custos adicionais, são apenas para registro e controle da distribuidora a respeito de outros valores que envolveram o processo, ou seja, não contabilizam no valor final.

Após o lançamento do pedido, é possível apenas inserir novos equipamentos e somente se o processo estiver com *status* em aberto, para que seja agregado ao cálculo final.

Inserção de novos equipamentos podem ser realizados pelo caminho "E2 CRM > Iniciar atendimento > Buscar pela UC a qual já possui um processo em aberto > UC > Reclamação > Ressarcimento de Danos Elétricos > Danos em equipamentos > Não > Mais opções > Incluir novos equipamentos".

Lançar suspensão

Permite pausar a contagem do prazo do processo, sendo necessário preencher alguns campos como **Motivo**, **Data início**, **Data prev. finalização** e **Observação**.

Mais a frente, há uma descrição mais detalhada deste procedimento, [clique aqui](#) para avançar.

Danos elétricos - suspensões

Processo Ressarcimento

Código

Etapa ressarcimento: Laudo lançado

Motivo

Data início

Data prev. finalização


Observação

Data confirmação aviso

Estornar análise

Retorna a etapa anterior ao lançamento da análise, permitindo que esta etapa seja novamente realizada.

Confirmação

 Confirma a exclusão do lançamento de vistoria?

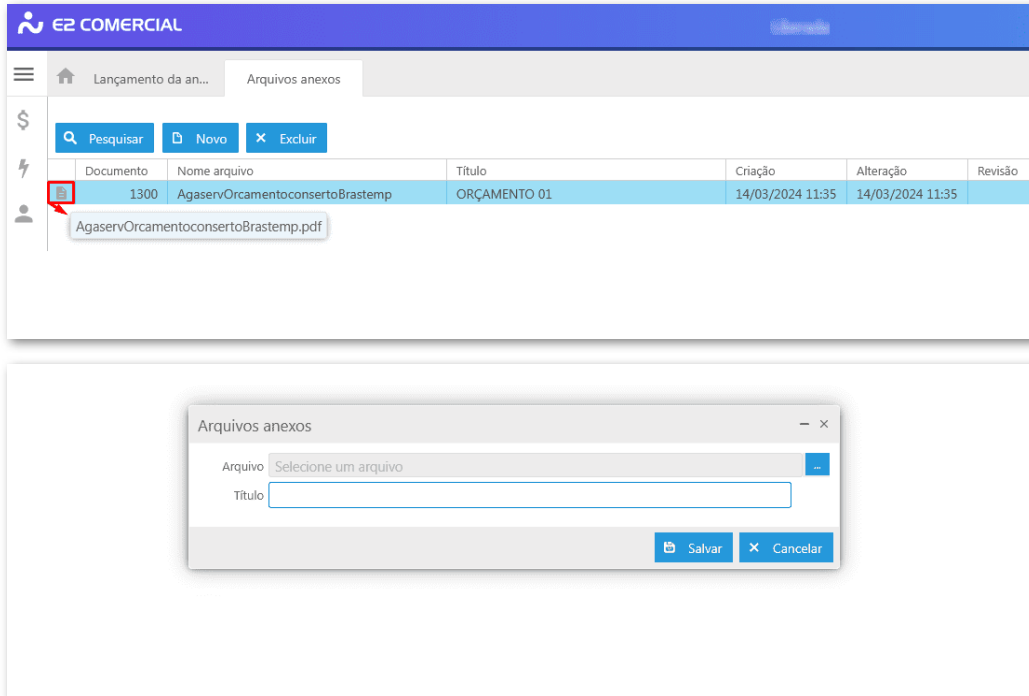
Há a opção de estorno também para as etapas de vistoria e laudo, ao acessar estas é possível observar que no botão **Mais opções**, a opção é alterada conforme a etapa e habilitada apenas após lançamento do resultado.

Anexos

Espaço destinado ao anexo de toda a documentação envolvendo o processo. Como é possível observar nas imagens abaixo, existem algumas ações permitidas para realizar o tratamento dos arquivos.

- **Pesquisar:** faz a busca de todos os arquivos anexados.
- **Novo:** permite realizar o upload de um novo arquivo conforme imagem 2.
- **Excluir:** remove o arquivo anexado.

- **Ícone documento:** permite visualização e download do arquivo.



The screenshot shows the 'E2 COMERCIAL' interface. At the top, there's a navigation bar with 'E2 COMERCIAL' and a 'Sistema' dropdown. Below it, there's a breadcrumb trail: 'Lançamento da an...' > 'Arquivos anexos'. A search bar contains 'Pesquisar', and there are buttons for 'Novo' and 'Excluir'. A table lists documents with columns: Documento, Nome arquivo, Título, Criação, Alteração, and Revisão. The first row has '1300', 'AgaservOrcamentoconsertoBrastemp', 'ORÇAMENTO 01', '14/03/2024 11:35', '14/03/2024 11:35', and an empty cell. A red box highlights the 'Documento' column. Below the table, a dropdown menu shows 'AgaservOrcamentoconsertoBrastemp.pdf'. A modal window titled 'Arquivos anexos' is open, with fields for 'Arquivo' (containing 'Selecione um arquivo') and 'Título', and buttons for 'Salvar' and 'Cancelar'.

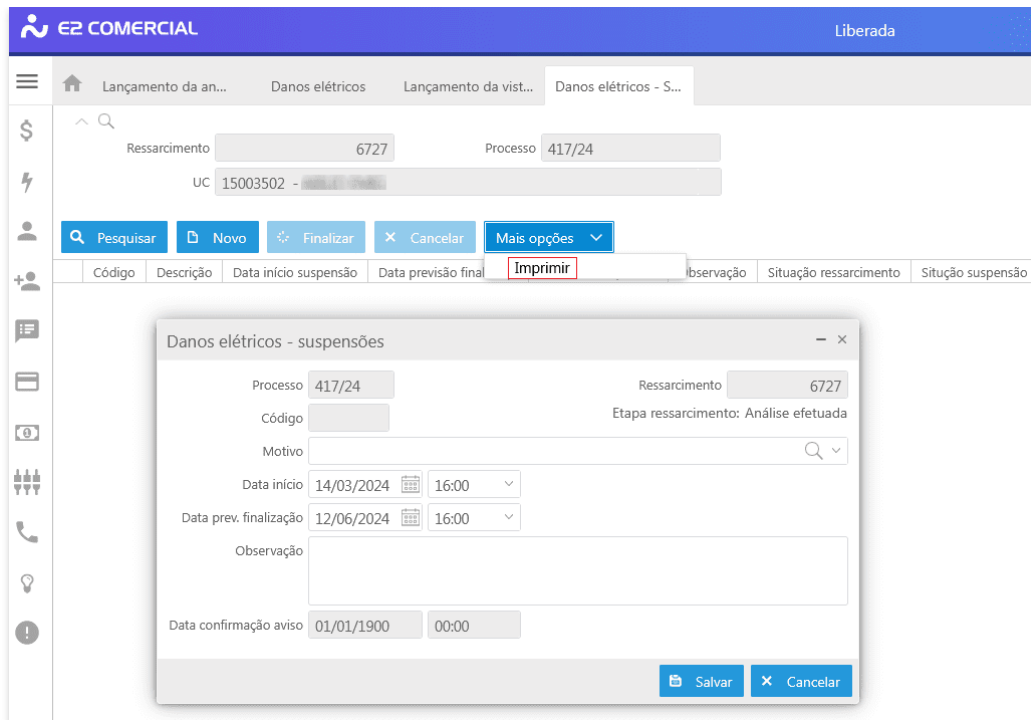
Suspensão

A suspensão do processo de solicitação de ressarcimento por danos elétricos, pode ocorrer em qualquer etapa.

Para isto, basta acessar a etapa em que o processo se encontra dentro do módulo de Danos elétricos, buscá-lo através dos campos de pesquisa, clicar em **Mais opções** e em seguida selecionar a opção **Lançar suspensão**.

Na tela seguinte deve-se preencher alguns campos como **Motivo** onde através de cadastro prévio, especifica-se a razão para suspensão estar ocorrendo.

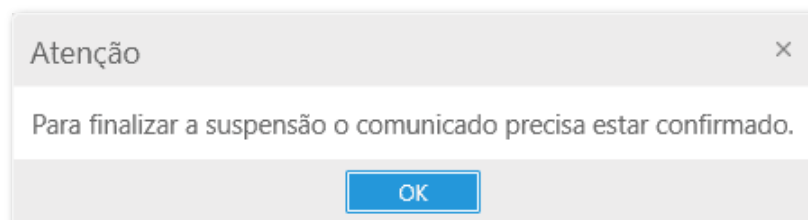
Data início para registro do início do período de paralisação da contagem dos prazos, **Data prev. finalização** com uma previsão de quando a contabilização será retomada e **Observação** para informações que se julgar pertinente incluir.



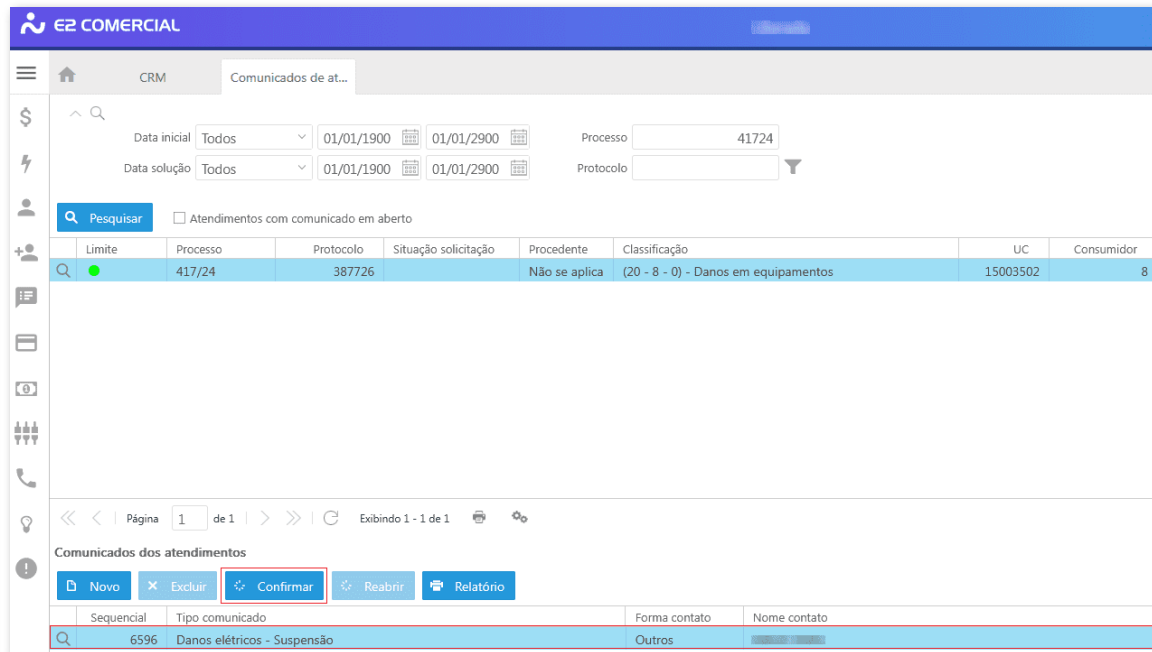
Ainda na tela de suspensão, como pode ser observado na imagem acima, existem alguns botões de ações.

- **Pesquisar:** apresenta a relação de suspensões lançadas para o processo.
- **Novo:** permite lançar uma nova suspensão.
- **Finalizar:** encerra a suspensão, habilitado apenas para processos já suspensos.
- **Cancelar:** desfaz a suspensão, habilitado apenas para processos já suspensos.
- **Mais opções:** permite acessar o "Comunicado de suspensão".

Após lançar a suspensão, um comunicado será gerado para que o consumidor seja informado a respeito do que está faltando, prazos e consequências caso não acerte suas pendências. Este comunicado deve ser confirmado no sistema, pois se não for, ao tentar encerrar a suspensão o sistema impedirá informando que falta a confirmação.



Para confirmar a entrega acessar "E2 Comercial > CRM > Comunicados de atendimentos > Buscar pelo processo > Selecionar o registro de comunicado > Nos botões no canto esquerdo inferior > Confirmar".



The screenshot shows the E2 Comercial CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'E2 COMERCIAL' and a search bar. Below that, there's a sidebar with various icons. The main area is titled 'Comunicados de at...' and contains search filters for 'Data inicial', 'Data solução', 'Processo', and 'Protocolo'. A search button 'Pesquisar' is visible. Below the filters, there's a table with columns: Limite, Processo, Protocolo, Situação solicitação, Procedente, Classificação, UC, and Consumidor. A single record is displayed with the following values: Limite: 417/24, Processo: 417/24, Protocolo: 387726, Situação solicitação: Não se aplica, Classificação: (20 - 8 - 0) - Danos em equipamentos, UC: 15003502, Consumidor: 8. At the bottom, there's a section 'Comunicados dos atendimentos' with buttons for 'Novo', 'Excluir', 'Confirmar', 'Reabrir', and 'Relatório'. Below this, there's another table with columns: Sequencial, Tipo comunicado, Forma contato, and Nome contato. A single record is displayed with the following values: Sequencial: 6596, Tipo comunicado: Danos elétricos - Suspensão, Forma contato: Outros, Nome contato: [redacted].

Uma solicitação, ao passar por uma suspensão, tem a contagem de seu prazo paralisada.

Exemplo: uma solicitação que não envolve perecíveis, passou por vistoria e será deferida, o prazo total sem suspensão fica 45 dias

- 10 dias para vistoria +
- 15 dias para apresentação do resultado +
- 20 dias para ressarcimento

Se houver uma suspensão na etapa de vistoria após decorridos 5 dias, ao ser encerrado tal suspensão o prazo volta a correr a partir de onde parou, restando 5 dias para lançar esta vistoria.

Assim o prazo total passaria a ser 135 dias divididos da seguinte forma

- 5 dias decorridos para vistoria +
- 90 dias de suspensão +
- 5 dias restantes para vistoria +
- 15 dias para apresentação do resultado +

- 20 dias para ressarcimento.

Relatório

O módulo de Danos elétricos possui apenas um relatório padrão intitulado "**Controle de prazos**", a partir deste como o próprio nome sugere, é possível realizar um controle dos processos independente da etapa em que estejam.

O relatório conta com os campos

- **Código:** número do dano elétrico.
- **Processo:** identificador da solicitação.
- **Protocolo:** código do atendimento.
- **UC:** número da unidade consumidora solicitante.
- **Nome:** identificação do consumidor.
- **Data etapa:** data em que foi lançada a última etapa.
- **Suspenso:** informa se está suspenso ou não.
- **Dias susp.:** tempo decorrido de suspensão.
- **Limite próx. etapa:** data máxima para lançamento do resultado da etapa atual.
- **Data final prevista susp.:** previsão do fim da suspensão.
- **Atraso:** informa se esta em atraso quanto aos prazos ou não.

Há também a divisão por etapa em que o processo se encontra, um contador da quantidade de processos para cada etapa e um contador geral para o número total de solicitações.

[Voltar ao topo](#)