

Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

Esta opção do sistema permite a inserção de um “Registro de Atendimento”, podendo ser acessada no caminho [GSAN](#) > [Atendimento ao Público](#) > [Registro de Atendimento](#) > Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais.

Em função da quantidade de informações a serem cadastradas, a tela foi dividida em abas:

- **Dados Gerais:** Para que você informe os dados gerais do atendimento.
- **Local Ocorrência:** Para que você informe os dados do local da ocorrência do “Registro de Atendimento”.
- **Solicitante:** Para que você informe os dados do solicitante do atendimento.
- **Anexos:** Contem os anexos correspondentes ao registro de atendimento.

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

Na funcionalidade de “[Inserir Imóvel](#)” poderá associar um imóvel - que possua tanto a situação da ligação de água quanto à de esgoto, na condição de potencial ou factível - ao cliente cadastrado como “Cliente Usuário Desconhecido”, cujo código será informado na tabela de sistema parâmetros. Nas inclusões de imóveis, quando o cliente usuário não for informado, o sistema, automaticamente, associará o imóvel a esse código de cliente.

Para automatizar o processo de trâmite dos registros de atendimento de esgoto, não há necessidade da unidade ser informada pelo usuário, o sistema tratará como segue:

Para tramitação de esgoto:

- Caso o RA possua a matrícula do imóvel, o sistema verifica se a quadra desta matrícula está associada a uma divisão de esgoto. Caso positivo, será feito o trâmite automático para a unidade desta divisão. Caso negativo, será tramitado para a unidade da divisão associada à localidade desta matrícula;
- Caso o RA não possua matrícula de imóvel, o sistema tramita para a unidade da divisão associada a localidade do endereço;
- Caso a unidade de sugestão não permita tramitação, o sistema informará uma mensagem “Abertura de RA não foi permitida para unidade de sugestão (Unidade Seleccionada)”.

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

Por solicitação da Compesa, foi desenvolvido um serviço no sistema GSAN, onde o atendente no ambiente PROGIS poderá abrir um “Registro de Atendimento” e/ou enviar protocolo de atendimento via SMS, para o celular que enviou a solicitação.

Parâmetros passados do ambiente PROGIS para o GSAN para preenchimento dos campos no Registro de Atendimento:

- Tipo de Atendimento (Deve ser sempre On-line);
- Unidade de Atendimento;
- Meio de Solicitação - criado o tipo "CELULAR";
- Especificação;
- Endereço;
- Solicitante;
- Ponto de Referência;
- Par de Coordenadas da localização do problema (Norte e Leste);
- Ponto de Referência;
- Email do Reclamante;
- Celular do Reclamante.

Caso o Registro de Atendimento não seja inserido, pela ausência de parâmetro(s), ou por parâmetro inválido, o GSAN envia esse motivo para ser tratado pelo "WebService". Caso o motivo seja a falta de algum parâmetro, o sistema envia a mensagem para o "Webservice": "Não foi enviado para o Gsan o parâmetro , o qual é obrigatório". Caso o motivo seja por algum parâmetro inválido, o sistema envia a mensagem para o "Webservice": " inválido (a)".

O número do CPF do solicitante e a informação de OBSERVAÇÃO são dois novos parâmetros que serão repassados pelo ambiente WEBSERVICE.

O número do PROTOCOLO do "[Registro de Atendimento](#)" será retornado para o "Webservice" quando o mesmo for incluído com sucesso (o referido número possibilita ao usuário do PROGIS informar a data prevista de atendimento da solicitação realizada).

Quando a solicitação enviada através do PROGIS já existir "[Registro de Atendimento](#)", do mesmo tipo para o mesmo local de ocorrência, o sistema GSAN realiza o procedimento de REITERAÇÃO para o "[Registro de Atendimento](#)" existente e retorna para o "Webservice" o número do protocolo de reiteração gerado.

O processo de geração de RA através do PROGIS possibilita que a solicitação seja, apenas, de uma REITERAÇÃO para um "[Registro de Atendimento](#)" existente. Caso o "[Registro de Atendimento](#)" esteja na situação PENDENTE, o sistema fará a reiteração e retornará para o usuário o número do protocolo referente à reiteração registrada. Caso a situação do "[Registro de Atendimento](#)" esteja na situação ENCERRADO, o sistema retorna a informação de que o "[Registro de Atendimento](#)" associado ao protocolo informado já foi atendido. Caso não exista "[Registro de Atendimento](#)" para o número de protocolo recebido como parâmetro de pesquisa, o sistema retorna a informação de que não existe "[Registro de Atendimento](#)" para o número de protocolo informado.

O sistema gera o trâmite automático para a unidade organizacional correspondente a "ATENDIMENTO INTERNET", quando o tipo de solicitação do "[Registro de Atendimento](#)" gerado não for referente a serviços na rede de esgoto. Para solicitações de serviços na rede de esgoto, o trâmite automático será para a unidade da divisão de esgoto responsável pela localidade de ocorrência da solicitação.

Os campos que são obrigatórios e que não foram passados nos parâmetros, devem ser preenchidos pelo atendente:

- Localidade;
- Data Prevista (o sistema faz o cálculo);
- Pavimento da Rua;
- Pavimento da Calçada.

Após a conclusão da RA e Geração do protocolo, será enviado para o celular do reclamante, via SMS, o número do protocolo de atendimento.

Caso já exista o RA, será gerado o protocolo de atendimento e enviado para o celular do reclamante, via SMS, o número do protocolo de atendimento.

Atualmente o GSAN utiliza o sistema PROGIS para integração do “[Registro de Atendimento](#)” X GEO.

A COMPESA criou um novo sistema de GEO (GISComp), sendo necessário ajustes para que seja realizada uma integração similar à que foi desenvolvida para o PROGIS.

Nos testes iniciais foram identificados alguns ajustes:

- A validação da criptografia precisa ser removida para que seja possível a integração;
- O GSAN está apagando as especificações quando o GISComp é chamado.

Para os ajustes supracitados foi necessário alterar o “[Inserir Registro Atendimento](#)” para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp.

Nos hiperlinks abaixo teremos o detalhe das abas:

- [Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais](#)
- [Inserir Registro de Atendimento - Aba Local Ocorrência](#)
- [Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante](#)
- [Inserir Registro de Atendimento - Aba Anexo](#)

As telas do tipo aba têm um comportamento padrão.

Clique em [Funcionamento das Telas do Tipo Aba](#) para obter uma explicação mais detalhada.

DEVOLUÇÃO DE VALORES

Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à “Devolução de Pagamentos em Duplicidade”; “Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento”; e “Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago”, clique em [Devolução de Valores](#).

O sistema permite a devolução de valores a menor para “DEVOLUCAO PAGAMENTO NAO CONFORME. Valor Pagamento - Valor Corrigido = Valor da devolução):

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

Verifica Valor Total da Devolução

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

Atualmente o GSAN utiliza o sistema PROGIS para integração do Registro Atendimento X GEO.

A COMPESA criou um novo sistema de GEO (GISComp), sendo necessária a integração similar à que foi desenvolvida para o PROGIS.

Foi alterada a funcionalidade "[Inserir Registro Atendimento](#)" para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp.

O pressuposto da integração é manter para o GISComp, os mesmos parâmetros que já são utilizados pelo PROGIS.

Aba "Dados Gerais"

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

Inserir Registro de Atendimento	Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos
---------------------------------	--------------	------------------	-------------	--------

Nº Protocolo: 20141011538965

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

Tipo do Atendimento:* ☒ on-line ☐ manual

Número Manual:

Data do Atendimento:*  (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:* (hh:mm)

Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)

Unidade Atendimento:*  

Meio de Solicitação:*

Grupo de Atendimento:*

Tipo de Solicitação:*

Especificação:*

Data Prevista:

Valor Sugerido:

Prazo Repassado ao Cliente (ARPE):

Observação:

0/400

* Campos obrigatórios

[Avançar](#) 

[Desfazer](#) [Cancelar](#) [Concluir](#)

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

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:atendimento:inserir_registro_de_atendimento&rev=1424943375

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

