



# Inserir Registro Atendimento Simplificado

O objetivo desta funcionalidade é inserir ou reiterar um registro de atendimento simplificado, referente às ocorrências de faltas de água e paralisações do sistema de coleta de esgotos, programadas ou não, em áreas ou regiões, cujo fato e previsão de normalização sejam conhecidos. A funcionalidade (implementada por solicitação da **Caern**), pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Inserir Registro Atendimento Simplificado**.

Feito isso, o sistema visualiza as telas abaixo:

## Observação

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

## TELA TIPO DE ATENDIMENTO: COMERCIAL

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como COMERCIAL, o sistema exibe a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** abaixo, com o mesmo número de protocolo, usando o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.

The screenshot shows a web application window titled "Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado". The main heading is "Inserir Registro de Atendimento Simplificado". Below it, the protocol number "Nº Protocolo: 20171003930921" is displayed. A message states: "Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:". The form contains the following fields and options:

- Data do Atendimento:** 13/09/2017 (dd/mm/aaaa)
- Hora do Atendimento:** 16:18 (hh:mm)
- Nome Solicitante:** [Empty text box]
- Tipo de Atendimento:** Radio buttons for Operacional, Comercial (selected), Reiteração, and Informação.
- Documento:** Fields for CPF, RG, org. Exp. (dropdown), and UF (dropdown).

At the bottom, there is a note "\* Campos obrigatórios" and three buttons: "Limpar", "Cancelar", and "Concluir". The footer of the window displays "Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09".

## TELA TIPO DE ATENDIMENTO: OPERACIONAL

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como OPERACIONAL e a opção do tipo da ocorrência não for **Falta de Água** ou **Paralisação da Coleta de Esgotos**, o sistema exibirá a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** abaixo, com o mesmo número de protocolo, e usando o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.

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

**Inserir Registro de Atendimento Simplificado**

**Nº Protocolo: 20171003930921**

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

Data do Atendimento:\* 13/09/2017 (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:\* 16:18 (hh:mm)

Nome Solicitante:\*

Tipo de Atendimento:\* ☒ Operacional ☐ Comercial ☐ Reiteração ☐ Informação

Documento: CPF: RG: org. Exp.: UF:

Município:\* Localidade: Bairro: Tipo de Ocorrência:

**Consultar**

\* Campos obrigatórios

**Limpar Cancelar Concluir**

Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

Acima, o sistema exibe os motivos específicos do tipo da ocorrência selecionada. Informe o município da ocorrência, opcionalmente, a localidade e/ou o bairro e o sistema, exibe todas as ocorrências cadastradas para o município sem data de regularização, bem como aquelas em que a data corrente seja menor ou igual à data de regularização, somada à quantidade de dias definida nos parâmetros do sistema.

O sistema exibirá todas as ocorrências, os campos de descrição da ocorrência, e as áreas afetadas serão exibidas de forma completa e sem uso de barra de rolagem, com seleção igual a Não, e o usuário deve indicar qual a ocorrência exibida que corresponde à reclamação do cliente, gravando-a para futuras consultas gerenciais. O tipo de especificação para gravação deve ser a que tem encerramento automático. Caso não tenha ocorrência registrada para a reclamação do cliente, o sistema exibe a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** com o mesmo número de protocolo e usa o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.

## TELA TIPO DE ATENDIMENTO: REITERAÇÃO

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como REITERAÇÃO, o sistema libera a pesquisa do registro de atendimento pelo número do protocolo, matrícula do imóvel, ou número do registro de atendimento. O usuário deve informar uma *observação* e a reiteração do registro de atendimento será gravada.

A interface de usuário para inserir um registro de atendimento simplificado. No topo, há uma barra de navegação com o caminho: Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado. Abaixo, um título azul indica 'Inserir Registro de Atendimento Simplificado'. O número do protocolo é exibido como 'Nº Protocolo: 20171003930921'. Um texto instrutivo pede para informar os dados gerais. Os campos de entrada incluem: Data do Atendimento (13/09/2017), Hora do Atendimento (16:18), Nome Solicitante (campo vazio), Tipo de Atendimento (radio buttons para Operacional, Comercial, Reiteração (selecionado), Informação), Documento (CPF, RG, órgão Exp. e UF), Número do Protocolo, Número do Registro de Atendimento (com ícone de lupa), e Observação (área de texto grande). Botões de 'Limpar', 'Cancelar' e 'Concluir' estão na base. Uma mensagem de status indica 'Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09'.

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

**Inserir Registro de Atendimento Simplificado**

**Nº Protocolo: 20171003930921**

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

Data do Atendimento:\* 13/09/2017 (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:\* 16:18 (hh:mm)

Nome Solicitante:\*

Tipo de Atendimento:\* ☐ Operacional ☐ Comercial ☒ Reiteração ☐ Informação

Documento: CPF:  RG:  órg. Exp.:  UF:

Número do Protocolo:

Número do Registro de Atendimento:

Observação:\*

0/365

\* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

## TELA TIPO DE ATENDIMENTO: INFORMAÇÃO

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como INFORMAÇÃO, o usuário pode informar a localidade de origem e o conteúdo da informação solicitada. Esses dados serão gravados e atrelados ao registro de atendimento aberto.

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

### Inserir Registro de Atendimento Simplificado

**Nº Protocolo: 20171003930921**

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

**Data do Atendimento:\*** 13/09/2017 (dd/mm/aaaa)  
**Hora do Atendimento:\*** 16:18 (hh:mm)  
**Nome Solicitante:\***   
**Tipo de Atendimento:\*** ☐ Operacional ☐ Comercial ☐ Reiteração ☒ Informação  
**Documento:** CPF:   
RG:  org. Exp.:  UF:   
**Localidade:\***   
**Descrição da Informação:\***   
0/400

\* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

De um modo geral, a funcionalidade de **Inserir Registro Atendimento Simplificado** permite que sejam informados e/ou alterados os dados da ocorrência, mantendo os registros sobre MUNICÍPIO; LOCALIDADE; BAIRRO; TIPO DA OCORRÊNCIA; MOTIVO DA OCORRÊNCIA; DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA; DATA E HORA DA OCORRÊNCIA; ÁREAS AFETADAS; DATA E HORA PREVISTA DE REGULARIZAÇÃO; DATA E HORA PREVISTA DA REPROGRAMAÇÃO; DATA E HORA DA REGULARIZAÇÃO.

Inicialmente, o sistema exibe a tela para que sejam informados os campos necessários para realizar a inclusão do registro de atendimento simplificado. A tela é composta por dados comuns a todas as telas, e dados que dependem do **Tipo de Atendimento**:

1.

Dados Comuns:

1.

Data do Atendimento;

2.

Hora do Atendimento;

3.

Nome Solicitante;

4.

Tipo de Atendimento;

5.

Documento.

1.

Dados que dependem do Tipo de Atendimento:

1.

Operacional:

1.

Município;

2.

Localidade;

3.

Bairro;

4.

Tipo de Ocorrência;

5.

Comercial;

2.

Reiteração:

1.

Número do Protocolo;

2.

Número do Registro de Atendimento;

3.

Observação;

3.

Informação:

1.

Localidade;

2.

Descrição da Informação.

Após o preenchimento dos campos, clique em [Concluir](#). O sistema efetua algumas validações:

1.

Verificar preenchimento do documento:

1.

Caso o tipo de atendimento escolhido seja Operacional e o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.

2.

Caso o tipo de atendimento escolhido seja Comercial e o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.

3.

Caso o tipo de atendimento escolhido seja Reiteração, o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.

4.

Caso o tipo de atendimento escolhido seja Informação e o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.

2.

Verificar preenchimento dos campos:

1.

Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à operação, será exibida a mensagem *Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»*.

3.

Nenhuma Ocorrência encontrada:

1.

Caso a busca não retorne nenhum registro, o sistema exibe a mensagem *A pesquisa não retornou nenhuma Ocorrência Operacional*.

4.

Verificar preenchimento dos dados do RA:

1.

Caso o usuário informe o Nº do Protocolo, o sistema bloqueia os campos do *Nº do Registro de Atendimento*;

2.

Caso o usuário informe o Nº do Registro de Atendimento, o sistema bloqueia o campo do *Nº do Protocolo*.

5.

Verificar existência RA para o Protocolo:

1.

Caso o Nº do Protocolo seja informado e não exista RA, o sistema exibe a mensagem *O número do protocolo informado não é válido*.

6.

Verificar existência da localidade:

1.

Caso o código da localidade não exista no sistema, o sistema exibe a mensagem *Localidade inexistente*.

7.

Verificar preenchimento dos dados do RG:

1.

Caso a Unidade da Federação ou o Órgão Expedidor tenha sido informado, e o RG não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem *O RG deve ser informado*.

2.



Caso o RG ou a Unidade de Federação tenha sido informada, e o Órgão Expedidor não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem *O Órgão Expedidor deve ser selecionado*.



3.

Caso o RG ou o Órgão Expedidor tenha sido informado e a Unidade de Federação não tenha sido informada, o sistema exibe a mensagem *A Unidade de Federação deve ser selecionada*.

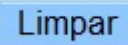
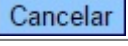



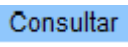


## Preenchimento dos Campos

| Campo               | Orientações para Preenchimento   |
|---------------------|--|
| Número do Protocolo | O sistema calcula o número do protocolo: (Ano corrente (AAAA) + Origem (1) + Sequencial do Protocolo. Não é permitida alteração.   |
| Data do Atendimento | Campo obrigatório. Este campo é informado pelo sistema, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), e não permite alteração.  |
| Hora do Atendimento | Campo obrigatório. Este campo é informado pelo sistema, no formato hh:mm (hora, minuto), e não permite alteração.  |
| Nome do Solicitante | Campo obrigatório. Informe o nome do solicitante, com no máximo 60 (sessenta) caracteres.  |
| Tipo do Atendimento | <p>Campo obrigatório. As telas são compostas por informações, variando conforme o tipo de atendimento. Selecione uma das opções desejada: <i>Operacional</i> - Inicialmente o sistema posiciona nesta opção, mas permite alteração; <i>Comercial</i>; <i>Reiteração</i>; <i>Informação</i>.</p> <p><b>Regra associada:</b> Caso o tipo de atendimento seja <i>Operacional</i>, é preciso informar para consulta: <i>Município</i>, <i>Localidade</i>, <i>Bairro</i> e <i>Tipo de Ocorrência</i>. Caso o tipo de atendimento seja <i>Comercial</i>, é possível concluir o registro de atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja <i>Reiteração</i>, é preciso informar os dados necessários para a consulta do RA: <i>Número Protocolo</i>, <i>Número do RA</i>, com a opção de concluir o registro atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja <i>Informação</i>, informe os dados necessários para inserir o RA simplificado de informação: <i>Localidade</i>, <i>Descrição da Informação</i> com, no máximo, 400 caracteres, sendo possível concluir o registro atendimento simplificado.</p> |
| <b>Documento:</b>   |  |
| CPF                 | Informe o número do CPF, com no máximo 11 (onze) dígitos.<br><b>Regra associada:</b> O sistema faz a validação e, caso o número do CPF tenham todos os dígitos repetidos, é exibida a mensagem <i>Número do CPF inválido</i> .   |
| RG                  | Informe o número do RG, com no máximo 13 (treze) dígitos.  |
| Org.Expedidor       | Caso o campo RG tenha sido informado, este campo será obrigatório. Selecione o Órgão Expedidor entre as opções disponibilizadas pelo sistema.  |
| UF                  | Caso o campo RG tenha sido informado, este campo será obrigatório. Selecione a Unidade da Federação entre as opções disponibilizadas pelo sistema.   |
| Município           | <p>Caso o tipo de atendimento seja <i>Operacional</i> este campo é obrigatório. Informe o código do município, com no máximo 5 (cinco) dígitos, ou clique no botão , link <b>Pesquisar Município</b>, para selecionar o município desejado. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado campo em exibição. Caso o município informado não exista no sistema, será exibida a mensagem <i>Município inexistente</i>.</p>  |
| Localidade          | Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.  |
| Bairro              | Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.  |
| Tipo de Ocorrência  | Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.  |
| Número do Protocolo | Quando o tipo de atendimento for <i>Reiteração</i> , informe o número do protocolo que deseja reiterar, com no máximo 14 (catorze) dígitos.  |

| Campo                             | Orientações para Preenchimento  |
|-----------------------------------|---|
| Número do Registro de Atendimento | <p>Informe o número do registro de atendimento, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a>, para selecionar o RA desejado. A descrição do Registro de Atendimento será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado campo em exibição.</p> <p><b>Regra associada:</b> Caso o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem <i>Registro de Atendimento Inexistente</i>. Caso o usuário não informe o número do protocolo e o número do RA, o sistema exibe a mensagem <i>Informe o Registro de Atendimento para Reiteração</i>.</p> |
| Observação                        | Campo obrigatório. Informe a observação desejada, com no máximo 365 (trezentos e sessenta e cinco) caracteres. Caso o usuário não informe a observação, é exibida a mensagem <i>Informe a observação</i> .  |
| Localidade                        | Campo obrigatório. Caso a opção seleciona do tipo de atendimento seja <i>Informação</i> , selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.   |
| Descrição da Informação           | Campo obrigatório. Informe a observação desejada, com no máximo 400 (quatrocentos) caracteres.  |

## Funcionalidade dos Botões

| Botão   | Descrição da Funcionalidade   |
|---|---|
|  | Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.   |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.   |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema comanda a conclusão dos procedimentos de inserir registro de atendimento simplificado. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.  |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.   |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar as ocorrências operacionais para o atendimento informado.            |

## Referências

[Inserir Registro de Atendimento Simplificado](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

## Termos Principais

[Registro Atendimento](#)

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

Last  
update:  
11/02/2019 ajuda:inserir\_registro\_atendimento\_simplificado https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir\_registro\_atendimento\_simplificado  
18:04

---

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:inserir\\_registro\\_atendimento\\_simplificado](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_atendimento_simplificado)

Last update: **11/02/2019 18:04**

