×

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.

Inserir Registro d	Gsan -> Atendimento a e Atendimento	o Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendin Simplificado	nento 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 O Reiteração O Informação	
Documento:	CPF:	órg. Exp.: ▼ UF:	•
* Campos obrigatórios Limpar Cancelar Concluir			
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.

0	Gsan -> Atendimento	ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Regis	stro Atendimento Simplificado
Inserir Registro de	e Atendimento	Simplificado	
		ala: 20171002020021	
	Nº Protoc	3010. 20171003930921	
Para inserir o registro de a	tendimento simplif	icado, 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 💛 Inform	lação
Documento:	CPF:		
	RG:	órg. Exp.: 🔻	UF: 🔻
	0		~
Município:*			8
Localidade:		•	
Bairro:		•	
Tipo de Ocorrencia:		•	
			Consultar
	*	Campos obrigatórios	
Limpar Cancelar			Concluir
		Versão: Corretiva (Online) 1	2/09/2017 - 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.

Inserir Registro d	e Atendimento	Simplificado	
	Nº Protoc	olo: 20171003930921	1
Para inserir o registro de a	atendimento simplifi	cado, informe os dados gerais ab	aixo:
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:	N		
Observação:*			
	0/365		//
	*	Campos obrigatórios	
Limpar Cancelar			Concluir

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: INFORMAÇÃO

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como INFORMAÇÂO, 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.

0	Gsan -> Atendimento ac	> Publico -> Registro Atendimento -> In <mark>serir Registro Atend</mark> i	mento 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:	órg. Exp.: ▼ UF:	•
Localidade:*		•	
Descrição da Informação:*			
0/400			
* Campos obrigatórios			
Limpar Cancelar			Concluir
		Versão: Corretiva (Online) 12/09/20	17 - 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 registro sobre MUNICÍPIO; LOCALIDADE; BAIRRO; TIPO DA OCORRÊNCIA; MOTIVO DA OCORRÊNCIA; DEŚCRIÇÃO 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: Dados Comuns: 1. Data do Atendimento; Hora do Atendimento 3. Nome Solicitante; 4 Tipo de Atendimento; 5. Documento. Dados que dependem do Tipo de Atendimento: 1. Operacional: Município; 2 Localidade; 3. Bairro; 4 Tipo de Ocorrência; 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. 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. 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. 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. Verificar existência RA para o Protocolo: 1. Caso o № 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. Verificar preenchimento do 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	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; Reiteração; Informação.</i> Regra associada : Caso o tipo de atendimento seja <i>Operacional</i> , é preciso informar para consulta: <i>Município, Localidade, Bairro</i> e <i>Tipo de Ocorrência</i> . Caso o tipo de atendimento seja Comercial, é possível concluir o registro de atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja Reiteração, é preciso informar os dados necessários para a consulta do RA: <i>Número</i> <i>Protocolo, Número do RA</i> , com a opção de concluir o registro atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja Informação, informe os dados necessários para inserir o RA simplificado de informação: <i>Localidade, Descrição da Informação</i> com, no máximo, 400 caracteres, sendo possível concluir o registro atendimento simplificado.
Documento:	
CPF	Informe o número do CPF, com no máximo 11 (onze) dígitos. Regra associada : 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 Orgão 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	Caso o tipo de atendimento seja Operacional este campo é obrigatório. Informe
	o código do município, com no máximo 5 (cinco) dígitos, ou clique no botão 🕵, link Pesquisar Município , para selecionar o município desejado. O nome será exibido no campo ao lado.
	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> .
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	Informe o número do registro de atendimento, com no máximo 9 (nove) dígitos,
	ou clique no botão R, link Pesquisar Registro de Atendimento , para selecionar o RA desejado. A descrição do Registro de Atendimento será exibida no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 📎 ao lado campo em exibição.
	Regra associada : 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> .
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 Informação, 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
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a conclusão dos procedimentos de inserir registro de atendimento simplificado.
R	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
Consultar	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

Last update: 11/02/2019 18:04

