



Inserir Registro Atendimento Simplificado

O objetivo desta funcionalidade é inserir ou reiterar registro de atendimento simplificado, referente à 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 no caminho [Gsan > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Inserir Registro Atendimento Simplificado](#).

A funcionalidade permite que sejam informados e/ou alterados os dados da ocorrência, mantendo os registro 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”:

- Dados Comuns:
 - Data do Atendimento;
 - Hora do Atendimento;
 - Nome Solicitante;
 - Tipo de Atendimento;
 - Documento.
- Dados que depende do Tipo de Atendimento:
 - Operacional:
 - Município;
 - Localidade;
 - Bairro;
 - Tipo de Ocorrência;
 - Comercial;
 - Reiteração:
 - Número do Protocolo;
 - Número do Registro de Atendimento;
 - Observação;
 - Informação:
 - Localidade;
 - Descrição da Informação

Verifica preenchimento do documento

- 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”.

- 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”.
- 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”.

Verifica preenchimento dos campos

- 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»”.

Nenhuma Ocorrência encontrada

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

Verifica preenchimento dos dados do RA

- Caso o usuário informe o “Nº do Protocolo”, o sistema bloqueia os campos do “Nº do Registro de Atendimento”;
- Caso o usuário informe o “Nº do Registro de Atendimento”, o sistema bloqueia o campo do “Nº do Protocolo”.

Verifica existência RA para o Protocolo

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

Verifica existência da localidade

- Caso o código da localidade não exista no sistema, será exibida a mensagem “Localidade inexistente”.

Verifica preenchimento do dados do RG

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

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: COMERCIAL

Quando o tipo de atendimento for COMERCIAL, o sistema exibe a tela normal do “[Inserir Registro de Atendimento](#)”, com o mesmo número de protocolo, usará o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647982

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

Data do Atendimento:* 04/10/2013 (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:* 09:23 (hh:mm)

Nome Solicitante:* TESTE 2

Tipo de Atendimento:* Operacional Comercial Reiteração Informação

Documento: CPF:

RG: Órg. Exp.: UF:

* Campos obrigatórios

Limpar

Cancelar

Concluir

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: OPERACIONAL

Quando o tipo de atendimento for 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](#)” com o mesmo número de protocolo, usará o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento. O sistema exibirá os motivos específicos do tipo da ocorrência selecionada. O usuário deve informar o município da ocorrência, opcionalmente, a localidade e/ou o bairro e o sistema, exibido 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 a 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, e com seleção igual a “Não”, e o usuário deve indicar qual a ocorrência exibida que corresponde à reclamação do cliente, gravando a mesma 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.

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

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647981

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

Data do Atendimento: (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento: (hh:mm)

Nome Solicitante:

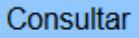
Tipo de Atendimento: Operacional Comercial Reiteração Informação

Documento: CPF:
RG: Órg. Exp.: UF:

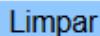
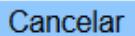
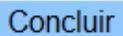
Município:  

Localidade:

Bairro:

Tipo de Ocorrência: 

* Campos obrigatórios

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: REITERAÇÃO

Quando o tipo de atendimento for 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 de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647982

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

Data do Atendimento: (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento: (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

[Limpar](#)

[Cancelar](#)

[Concluir](#)

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: INFORMAÇÃO

Quando o tipo de atendimento for 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: 20131001647982

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

Data do Atendimento:* 04/10/2013 (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:* 09:23 (hh:mm)

Nome Solicitante:* TESTE 2

Tipo de Atendimento:* Operacional Comercial Reiteração Informação

Documento: CPF:
RG: Órg. Exp.: UF:

Localidade:*

Descrição da Informação:*

0/400

* Campos obrigatórios

Limpar **Cancelar** **Concluir**

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.

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo do Atendimento(*)	<p>Campo obrigatório - As telas são compostas por informações, variando conforme o tipo de atendimento.</p> <p>Selecione uma das opções desejada:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Operacional - Inicialmente o sistema posiciona nesta opção, mas permite alteração. * Comercial; * Reiteração; * Informação.
Documento:	
CPF	Informe o número do CPF, com no máximo 11 (onze) dígitos. O sistema faz a validação e, caso o número do CPF tenham todos os dígitos repetidos, será exibida a mensagem “Número do CPF inválido.”
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	<p>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.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado campo em exibição.</p> <p>Caso o município informado não exista no sistema, será exibida a mensagem “Município inexistente”.</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 “Reiteração”, informe o número do protocolo que deseja reiterar, com no máximo 14 (catorze) dígitos.
Número do Registro de Atendimento	<p>Informe o número do registro de atendimento, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão , link Pesquisar Registro de Atendimento, 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>Caso o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem “Registro de Atendimento Inexistente”.</p> <p>Caso o usuário não informe o número do protocolo e o número do RA, o sistema exibe a mensagem “Informe o Registro de Atendimento para Reiteração”.</p>
Observação(*)	<p>Campo obrigatório - Informe a observação desejada, com no máximo 365 (trezentos e sessenta e cinco) caracteres.</p> <p>Caso o usuário não informe a observação, será exibida a mensagem “Informe a observação”.</p>
Localidade(*)	Campo obrigatório - Caso a opção selecione do tipo de atendimento seja “Informação”, selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

Campo	Orientações para Preenchimento
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.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
	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.

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:inserir_registro_atendimento_simplificado&rev=1428000862

Last update: 31/08/2017 01:11

