

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.

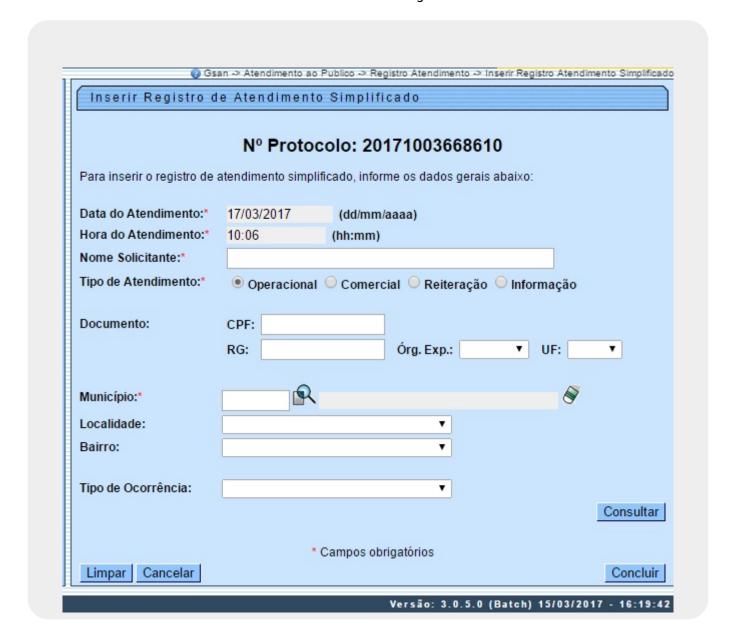
TELA TIPO DE ATENDIMENTO: COMERCIAL

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.

Inserir Registro d	le Atendiment	o Simplificado	
	Nº Proto	colo: 20171002662217	
Para inserir o registro de	atendimento simpl	lificado, informe os dados gerais abaixo:	
Data do Atendimento:*	17/03/2017	(dd/mm/aaaa)	
Hora do Atendimento:*	10:17	(hh:mm)	
Nome Solicitante:*			
Tipo de Atendimento:*	Operacional	I ◉ Comercial ◯ Reiteração ◯ Informação	
_0.000			
Documento:	CPF:		
	RG:	Órg. Exp.: ▼ UF:	•
		Campos obrigatórios	
	*	Campos obrigatórios	
Limpar Cancelar			Conclui

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.



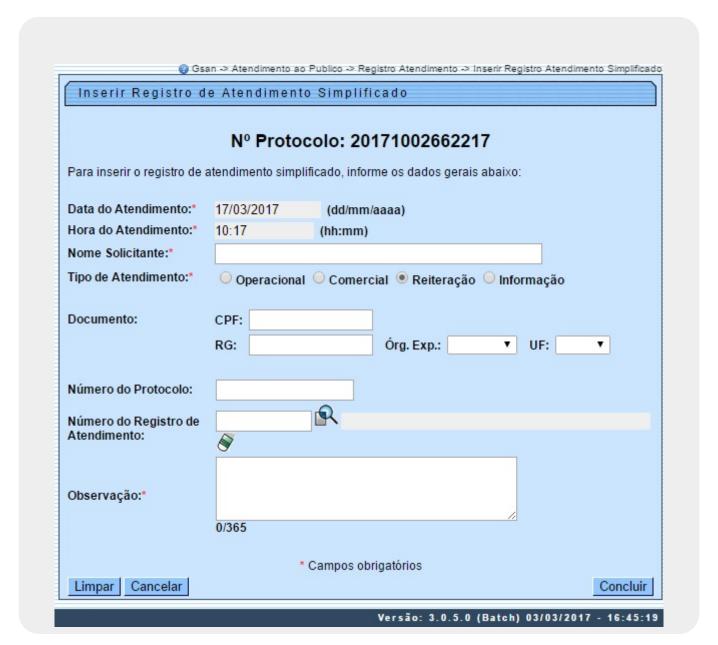
Acima, o sistema exibe os motivos específicos do tipo da ocorrência selecionada. Informe o município da ocorrência, opcionalmente, a localidade e/ou o bairro e o sistema, exibe todas as ocorrências cadastradas para o município sem data de regularização, bem como aquelas em que a data corrente seja menor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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 03:31

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

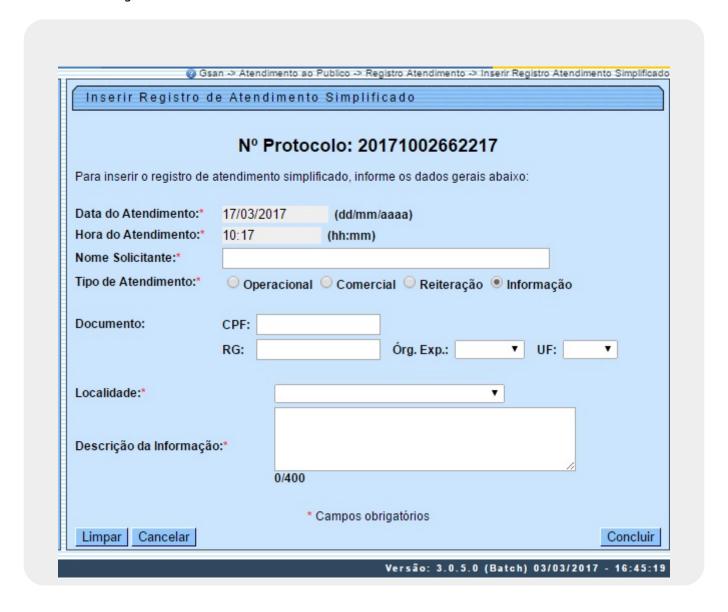
Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como REITERAÇÃO, o sistema libera a pesquisa do registro de atendimento pelo número do protocolo, matrícula do imóvel, ou número do registro de atendimento. O usuário deve informar uma *observação* e a reiteração do registro de atendimento será gravada.



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.



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; 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;
 - o Documento.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 03:31

- Dados que dependem 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.

Após o preenchimento dos campos, clique em Concluir. O sistema efetua algumas validações:

- Verificar 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.
- Verificar 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*.
- Verificar preenchimento dos dados do RA:
 - Caso o usuário informe o № do Protocolo, o sistema bloqueia os campos do № do Registro de Atendimento;
 - \circ Caso o usuário informe o Nº do Registro de Atendimento, o sistema bloqueia o campo do N° do Protocolo.
- Verificar 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.
- Verificar existência da localidade:
 - Caso o código da localidade não exista no sistema, o sistema exibe a mensagem Localidade inexistente.
- Verificar 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 informada, 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.

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: * 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	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 "Município inexistente".		
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.		

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 03:31

Campo	Orientações para Preenchimento	
Número do Protocolo	Quando o tipo de atendimento for Reiteração, informe o número do protocoloque deseja reiterar, com no máximo 14 (catorze) dígitos.	
	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.	
Número do Registro de Atendimento	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado campo em exibição. Caso o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem Registro de Atendimento Inexistente. 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".	
Observação	Campo obrigatório - Informe a observação desejada, com no máximo 365 (trezentos e sessenta e cinco) caracteres. Caso o usuário não informe a observação, será exibida a mensagem "Informe a observação".	
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.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
S	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:

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

