



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.

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

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20171002662217

Para inserir o registro de atendimento simplificado, 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 Comercial Reiteração Informação

Documento: CPF: RG: Órg. Exp.: UF:

* Campos obrigatórios

Limpar Cancelar Concluir

Versão: 3.0.5.0 (Batch) 03/03/2017 - 16:45:19

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: 20171003668610

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

Data do Atendimento:* 17/03/2017 (dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:* 10:06 (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

Versão: 3.0.5.0 (Batch) 15/03/2017 - 16:19:42

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 captura de tela mostra a interface de usuário para inserir um registro de atendimento simplificado. O título da janela é "Inserir Registro de Atendimento Simplificado". No topo, há uma barra de navegação com o caminho: "Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado".

O formulário contém os seguintes campos e opções:

- Nº Protocolo:** 20171002662217
- Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:**
- Data do Atendimento:*** 17/03/2017 (dd/mm/aaaa)
- Hora do Atendimento:*** 10:17 (hh:mm)
- Nome Solicitante:*** Campo de texto vazio.
- Tipo de Atendimento:*** Opções: Operacional, Comercial, **Reiteração** (selecionado), Informação.
- Documento:** Campos para CPF, RG, Órg. Exp. (menu suspenso) e UF (menu suspenso).
- Número do Protocolo:** Campo de texto vazio.
- Número do Registro de Atendimento:** Campo de texto com ícone de lupa e ícone de teclado.
- Observação:*** Campo de texto grande com contador "0/365".

Na base do formulário, há a mensagem "* Campos obrigatórios" e três botões: "Limpar", "Cancelar" e "Concluir".

Na barra de status inferior, está escrito: "Versão: 3.0.5.0 (Batch) 03/03/2017 - 16:45:19".

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 Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20171002662217

Para inserir o registro de atendimento simplificado, 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 Comercial Reiteração Informação

Documento: CPF:
RG: Órg. Exp.: UF:

Localidade:*

Descrição da Informação:*
0/400

* Campos obrigatórios

Versão: 3.0.5.0 (Batch) 03/03/2017 - 16:45:19

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**:

Dados Comuns:

Data do Atendimento;

Hora do Atendimento;

Nome Solicitante;

Tipo de Atendimento;

Documento.

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 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*.

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 dos 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*.

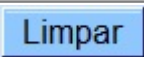
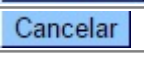
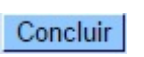


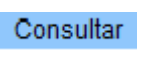
Caso o RG ou o Órgão Expedidor tenha sido informado e a Unidade de Federação não tenha sido informada, o sistema exibe a mensagem *A Unidade de Federação deve ser selecionada*.

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 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 | 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. |
| Número do Protocolo | Quando o tipo de atendimento for Reiteração, 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 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 | <p>Campo obrigatório - Caso a opção seleciona do tipo de atendimento seja Informação, selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.</p> |
| Descrição da Informação | <p>Campo obrigatório - Informe a observação desejada, com no máximo 400 (quatrocentos) caracteres.</p> |

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

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=1505330132

Last update: **13/09/2017 19:15**

