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**.

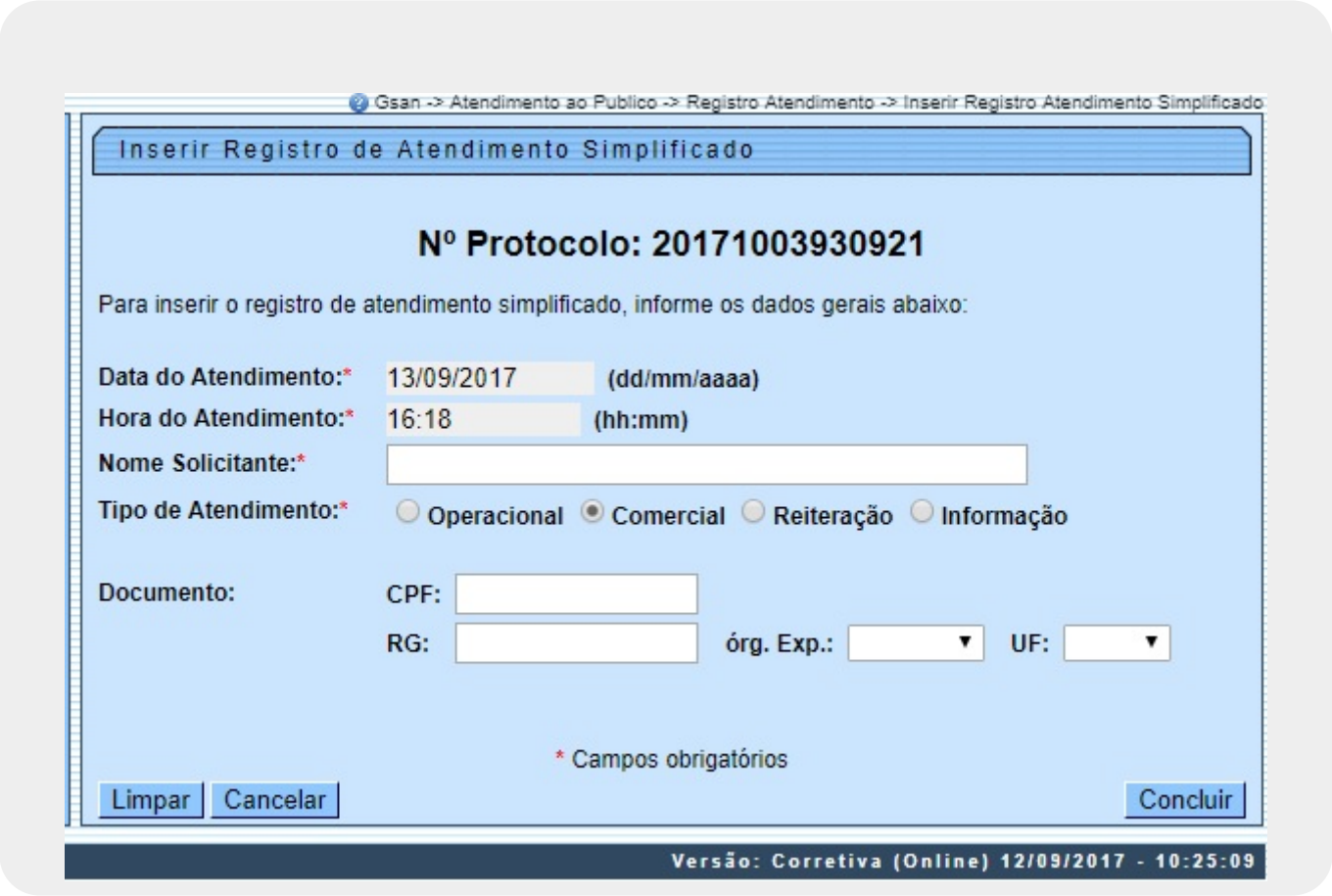
Feito isso, o sistema visualiza as telas abaixo:

Observação

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

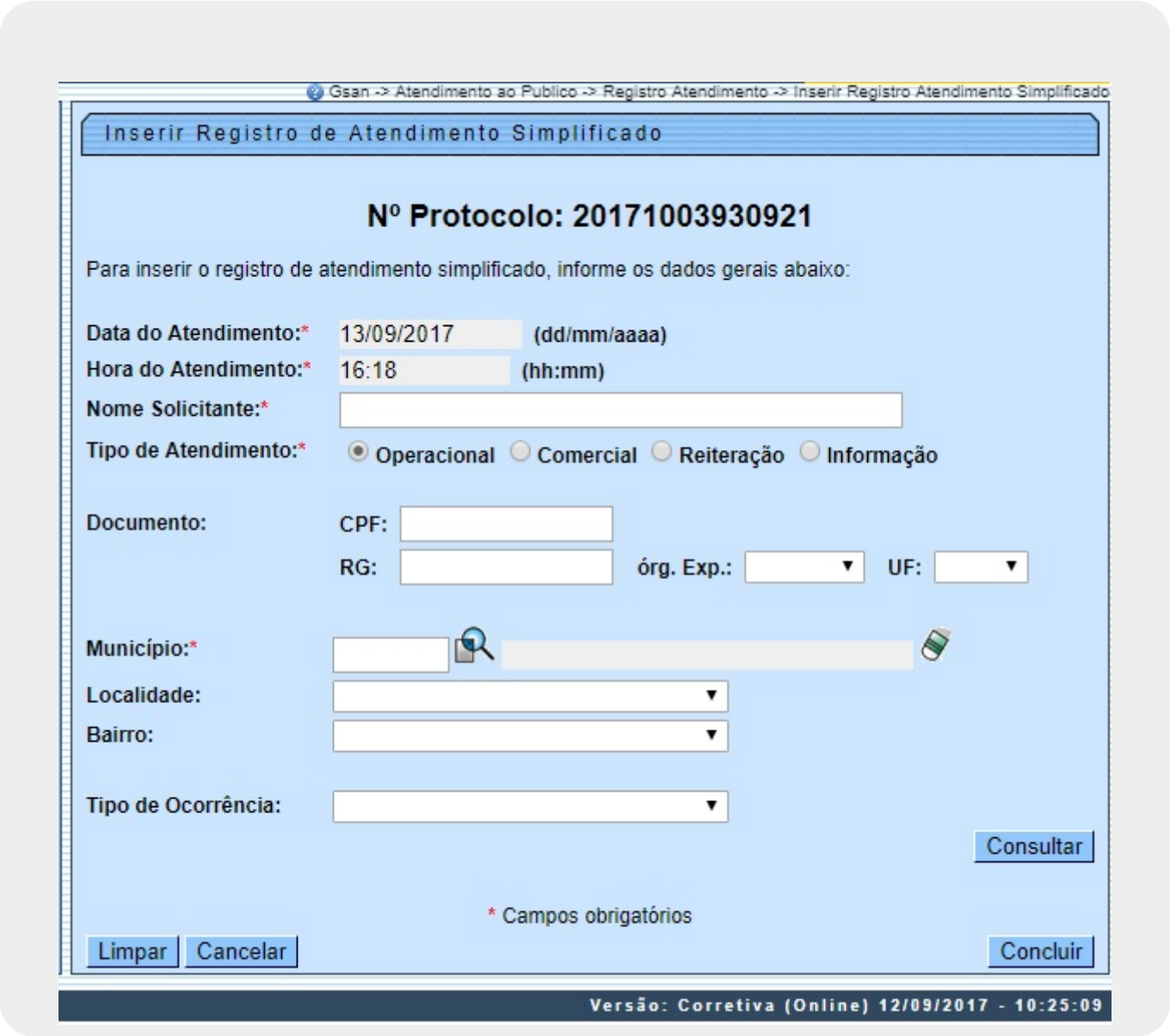
TELA TIPO DE ATENDIMENTO: COMERCIAL

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.



TELA TIPO DE ATENDIMENTO: OPERACIONAL

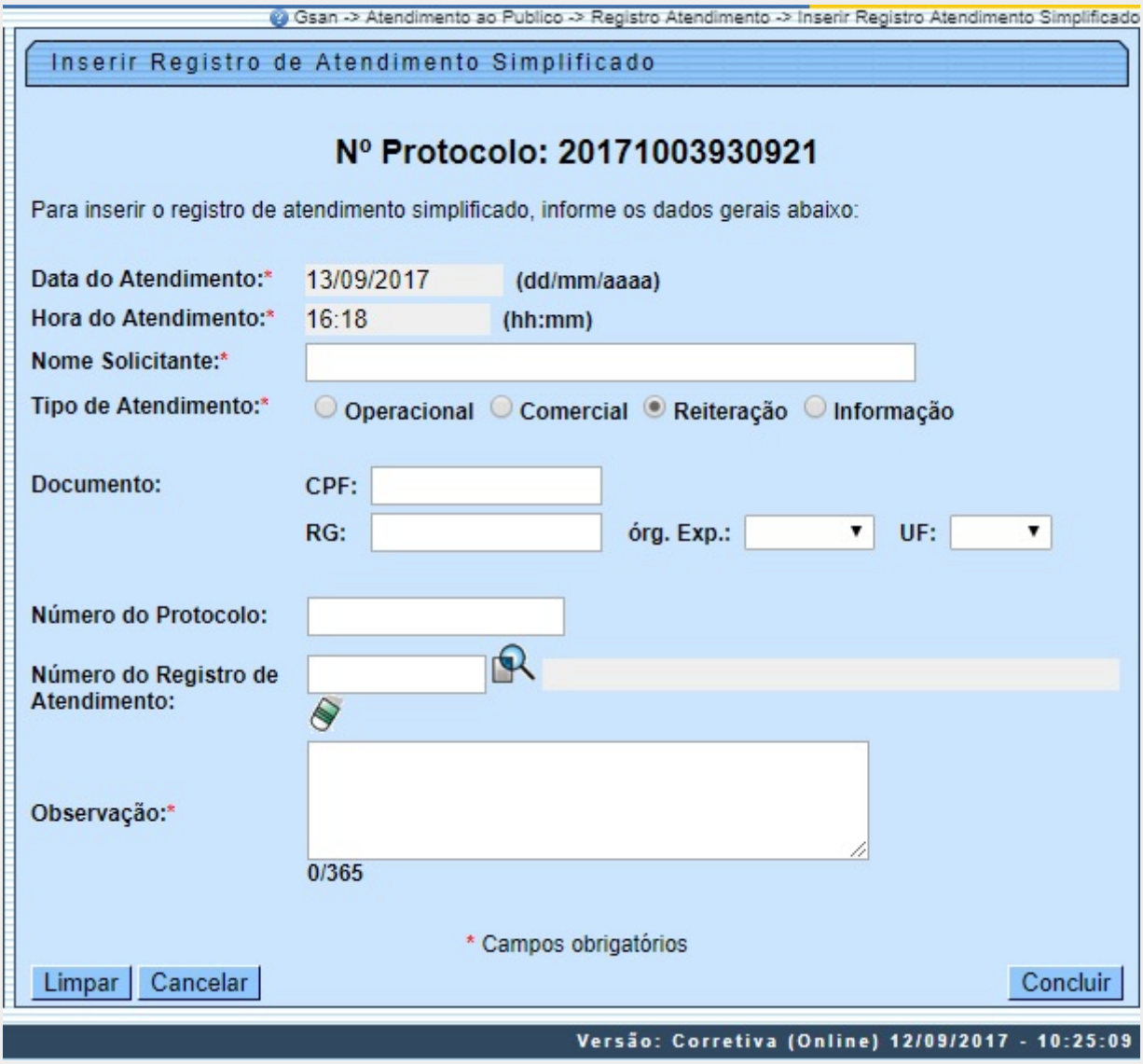
Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como OPERACIONAL e a opção do tipo da ocorrência não for **Falta de Água** ou **Paralisação da Coleta de Esgotos**, o sistema exibirá a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** abaixo, com o mesmo número de protocolo, e usando o nome e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

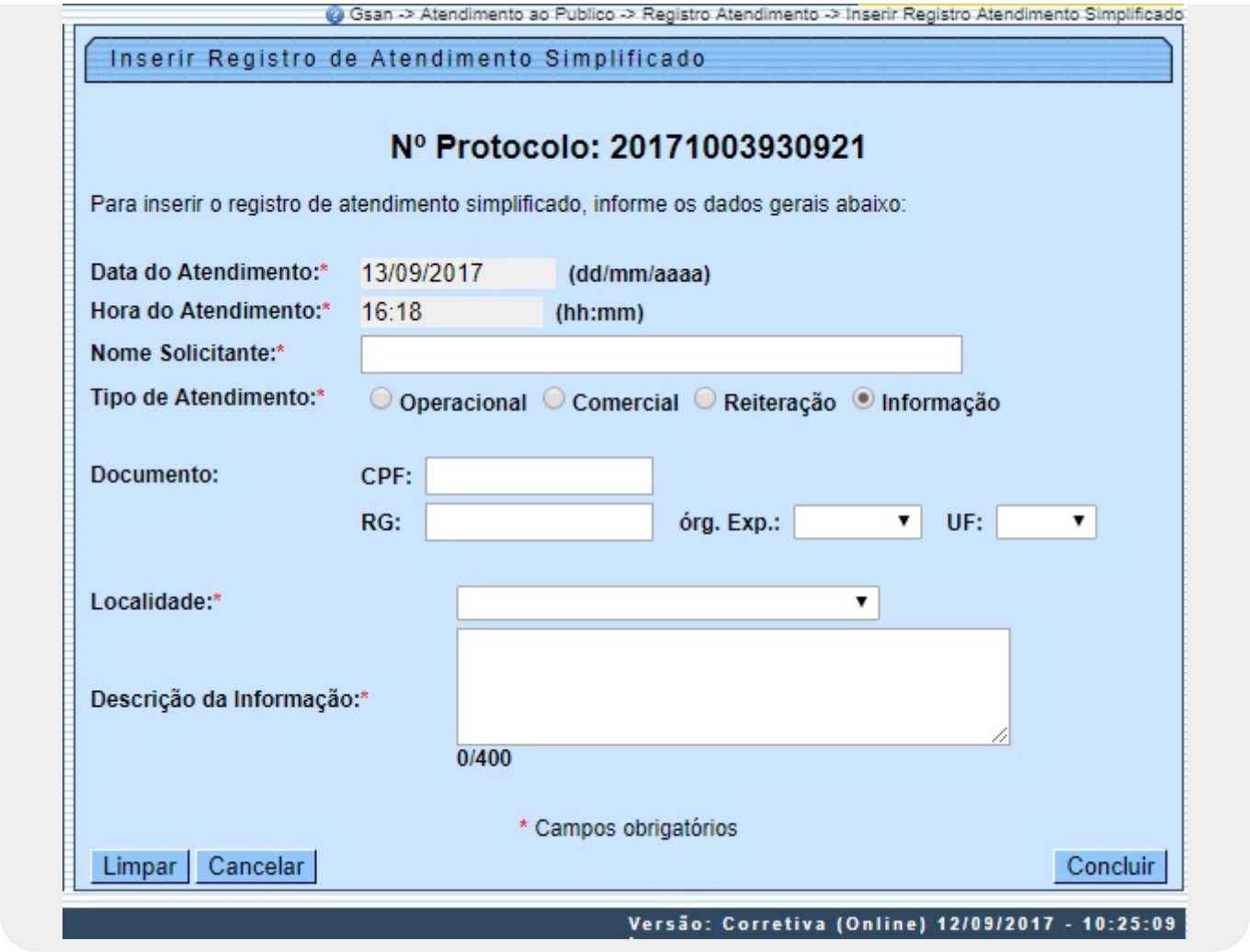
TELA TIPO DE ATENDIMENTO: REITERAÇÃO

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.


Gsan -> Atendimento ao Publico -> 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:
Localidade:*
Descrição da Informação:*
0/400
* Campos obrigatórios
Limpar
Cancelar
Concluir
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 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 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 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.
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	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. 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 na base 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.

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=1505330692

Last update: **13/09/2017 19:24**