



Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

Esta opção do sistema permite a inserção de um **Registro Atendimento**. A funcionalidade pode ser acessada através do caminho **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Inserir Registro de Atendimento**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir. Para a **MANAM** a tela é visualizada conforme modelo **AQUI**.

Inserir Registro de Atendimento Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante Anexos

Nº Protocolo: 20171003930918

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo: [Ajuda](#)

Tipo do Atendimento: on-line manual

Número Manual:

Data do Atendimento:* (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:* (hh:mm)

Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)

Unidade de Atendimento:*

ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO LOPES

Meio de Solicitação:*

Tipo de Solicitação:*

Especificação:*

Data Prevista:

Valor Sugerido:

Observação:
35/365

Motivo Atendimento Incompleto:

Processo Adm./Jud. ? Sim Não

Número do Processo na Agência:

Avançar

Desfazer **Cancelar** **Atendimento Incompleto** **Concluir**

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

Versão: Corretiva (Batch) 12/09/2017 - 10:25:09

Perceba que a funcionalidade já abre na aba **Dados Gerais**, onde é possível informar os dados gerais do atendimento. Para informações sobre o correto preenchimento dos campos clique [aqui](#). Em função da quantidade de informações a serem cadastradas, a tela foi dividida nas demais abas:

1.

Local Ocorrência: Para que você informe os dados do local da ocorrência do [Registro Atendimento](#).

2.

Solicitante: Para que você informe os dados do solicitante do atendimento.

3.

Anexo: Contém os anexos correspondentes ao [Registro Atendimento](#).

Para automatizar o processo de trâmite dos registros de atendimento de esgoto, não há necessidade da unidade ser informada pelo usuário, o sistema tratará como segue:

Para tramitação de esgoto

Last

update:

12/06/2018 ajuda:inserir_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_de_atendimento&rev=1528809131
13:12

1. Caso o RA possua a matrícula do imóvel, o sistema verifica se a quadra desta matrícula está associada a uma divisão de esgoto. Caso positivo, será feito o trâmite automático para a unidade desta divisão. Caso negativo, será tramitado para a unidade da divisão associada à localidade desta matrícula;

2.

Caso o RA não possua matrícula de imóvel, o sistema tramita para a unidade da divisão associada à localidade do endereço;

3.

Caso a unidade de sugestão não permita tramitação, o sistema informará uma mensagem **Abertura de RA não foi permitida para unidade de sugestão (Unidade Selecionada)**. Na funcionalidade **Inserir Parâmetros do Sistema** foi criado o indicador **Bloquear funcionalidades de Instalação/Substituição de hidrômetro**. As funcionalidades **Inserir/Atualizar Registro Atendimento e Emissão de Ordens Seletivas** foram alteradas para identificar esse parâmetro.

Por solicitação da Compesa, foi desenvolvido um serviço no sistema GSAN, onde o atendente no ambiente PROGIS poderá abrir um **Registro Atendimento** e/ou enviar protocolo de atendimento via SMS, para o celular que enviou a solicitação.

Parâmetros passados do ambiente PROGIS para o GSAN para preenchimento dos campos no **Registro Atendimento**:

1. Tipo de Atendimento (Deve ser sempre On-line);

2. Unidade de Atendimento;

3.

Meio de Solicitação - criado o tipo **CELULAR**;

4.

Especificação;

5.

Endereço;

6.

Solicitante;

7.

Ponto de Referência;

8.

Par de Coordenadas da localização do problema (Norte e Leste);

9.

Ponto de Referência;

10.

Email do Reclamante;

11.

Celular do Reclamante.

Caso o **Registro Atendimento** não seja inserido, pela ausência de parâmetro(s), ou por parâmetro inválido, o GSAN envia esse motivo para ser tratado pelo **WebService**. Caso o motivo seja a falta de algum parâmetro, o sistema envia a mensagem para o **webservice: Não foi enviado para o Gsan o parâmetro , o qual é obrigatório**. Caso o motivo seja por algum parâmetro inválido, o sistema envia a mensagem para o **webservice: inválido (a)**.

O número do CPF do solicitante e a informação de OBSERVAÇÃO são dois novos parâmetros que serão repassados pelo ambiente **WEBSERVICE**.

O número do PROTOCOLO do **Registro Atendimento** será retornado para o **WebService** quando for incluído com sucesso (o referido número possibilita ao usuário do PROGIS informar a data prevista de atendimento da solicitação realizada).

Quando a solicitação enviada através do PROGIS já existir **Registro Atendimento**, do mesmo tipo para o mesmo local de ocorrência, o sistema GSAN realiza o procedimento de REITERAÇÃO para o **Registro Atendimento** existente e retorna para o **WebService** o número do protocolo de reiteração gerado.

O processo de geração de RA através do PROGIS possibilita que a solicitação seja, apenas, de uma REITERAÇÃO para um **Registro Atendimento** existente:

• Caso o **Registro Atendimento** esteja na situação PENDENTE, o sistema fará a reiteração e retornará para o usuário o número do protocolo referente à reiteração registrada.

• Caso a situação do **Registro Atendimento** esteja na situação ENCERRADO, o sistema retorna a informação de que o **Registro Atendimento** associado ao protocolo informado já foi atendido.

•

Caso não exista **Registro Atendimento** para o número de protocolo recebido como parâmetro de pesquisa, o sistema retorna a informação de que não existe **Registro Atendimento** para o número de protocolo informado.

O sistema gera o trâmite automático para a unidade organizacional correspondente a **ATENDIMENTO INTERNET**, quando o tipo de solicitação do **Registro Atendimento** gerado não for referente a serviços na rede de esgoto. Para solicitações de serviços na rede de esgoto, o trâmite automático será para a unidade da divisão de esgoto responsável pela localidade de ocorrência da solicitação.

Por solicitação da **Casal**, foi inserido mais uma validação: **Data Prevista** = (Data válida obtida a partir da Data do Atendimento) + (o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação), considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como dias úteis ou corridos.

Os campos que são obrigatórios e que não foram passados nos parâmetros, devem ser preenchidos pelo atendente:

1.

Localidade;

2.

Data Prevista (o sistema faz o cálculo);

3.

Pavimento da Rua;

4.

Pavimento da Calçada.

Após a conclusão da RA e Geração do protocolo, será enviado para o celular do reclamante, via SMS, o número do protocolo de atendimento.

Caso já exista o RA, será gerado o protocolo de atendimento e enviado para o celular do reclamante, via SMS, o número do protocolo de atendimento.

Atualmente o GSAN utiliza o sistema PROGIS para integração do Registro Atendimento X GEO.

A COMPESA criou um novo sistema de GEO (GISComp), sendo necessário ajustes para que seja realizada uma integração similar à que foi desenvolvida para o PROGIS.

Nos testes iniciais foram identificados alguns ajustes:

1.

A validação da criptografia precisa ser removida para que seja possível a integração;

2.

O GSAN está apagando as especificações quando o GISComp é chamado.

Para os ajustes supracitados foi necessário alterar o **Inserir Registro de Atendimento** para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp.

As telas do tipo aba têm um comportamento padrão.

Clique em **Funcionamento das Telas do Tipo Aba** para obter uma explicação mais detalhada.

Devolução de Valores

Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à **Devolução de Pagamentos em Duplicidade; Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento; e Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago**, clique em **Devolução de Valores**.

O sistema permite a devolução de valores a menor para **DEVOLUCAO PAGAMENTO NAO CONFORME. Valor Pagamento - Valor Corrigido = Valor da devolução**):

1. Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;

2.

Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta;

3.

Valor Total = Somatório Valor Devolução

Verifica Valor Total da Devolução

1.

Caso o valor total da devolução seja o valor negativo, será exibida a mensagem **Necessário informar um valor válido para devolução**.

Atualmente o GSAN utiliza o sistema PROGIS para integração do Registro Atendimento X GEO.

A COMPESA criou um novo sistema de GEO (GISComp), sendo necessária a integração similar à que foi desenvolvida para o PROGIS.

Foi alterada a funcionalidade **Inserir Registro de Atendimento** para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp.

O pressuposto da integração é manter para o GISComp, os mesmos parâmetros que já são utilizados pelo PROGIS.

Conta Braille

Na aba Dados Gerais, foi criado o Tipo de Especificação “Conta Braille”, associada ao **Tipo de Solicitação** “ALTERAÇÃO CADASTRAL”, tratada na abertura da RA, a ser tramitado automaticamente, criado para Unidade destino “ATUALIZAÇÃO CADASTRAL” definida pela CAERN, visando possibilitar ao usuário solicitar através da funcionalidade Loja Virtual, opção: **Solicitar Conta em Braille**.

1.

Procedimentos para Habilitar o imóvel para gerar Conta Braille:

1.

Acessar a funcionalidade **Manter Imóvel**:

2.

O imóvel deve ter, obrigatoriamente, um responsável associado;

3.

Acessar a Aba **Conclusão** e selecionar em Envio da Conta o tipo “CONTA BRAILLE”;

4.

Encerrar o registro de atendimento correspondente.

Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais Manam

Para a **MANAM**, a tela de **Inserir Registro de Atendimento** é visualizada com alguns campos diferentes na **Aba Dados Gerais**:

Last
update:
12/06/2018 ajuda:inserir_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_de_atendimento&rev=1528809131
13:12

Inserir Registro de Atendimento

Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante

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

Tipo do Atendimento:* on-line manual
Protocolo: **6513286** [Consultar Imóvel](#) [Pesquisar Registro de Atendimento](#)

Número Manual:

Data do Atendimento: **16/08/2017** (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento: **14:06** (hh:mm)

Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)

Unidade de Atendimento: **103** CALL CENTER

Meio de Solicitação: **TELEFONE**

Senha de Atendimento:

Tipo de Solicitação: **TESTES SANDY**

Especificação: **TESTES SANDY**

Motivo da Abertura: **A PEDIDO DO CLIENTE**

RA a reiterar:

Data Prevista: **17/08/2017 02:06**

Nome Contato:

Observacao:

0/400

Motivo Atendimento Incompleto:

Avançar

Desfazer **Cancelar** **Atendimento Incompleto** **Concluir**

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

Note que, além do número do protocolo negritado em **vermelho**, visualizamos o campo **Motivo da Abertura**. Este campo deve ser selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente e é de preenchimento obrigatório, dependendo do **Tipo de Solicitação** e **Especificação** informados. Ele é visualizado caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.

Já o campo **Senha de Atendimento** é de preenchimento obrigatório, caso o meio de solicitação corresponda à opção **BALCÃO**. Além disso, o campo **Observação** aceita apenas caracteres em CAIXA ALTA.

Preenchimento dos campos

Campo	Preenchimento dos Campos
Tipo do Atendimento	Campo obrigatório. Selecione entre as opções On-line ou Manual .
Número Manual	Informe com até onze dígitos.
Data do Atendimento	Campo obrigatório. Informe no formato DD/MM/AAAA ou clique em ou clique em para selecionar a datas de atendimento.
Hora do Atendimento	Campo obrigatório. Informe no formato HH:MM.
Tempo de Espera	Informe no formato HH:MM o tempo do atendimento.
Unidade de Atendimento	Campo obrigatório. Informe com até quatro dígitos ou clique no botão para selecionar a unidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Meio de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione o meio de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema.
Tipo de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione o tipo de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema. Dependendo do tipo de solicitação selecionado, as opções do campo Especificação são alteradas.
Especificação	Campo obrigatório. Selecione a especificação da lista disponibilizada pelo sistema. Dependendo da especificação, o texto do campo Observação muda automaticamente, podendo ser alterado.
Motivo da Abertura	Campo obrigatório. Selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente, é de preenchimento obrigatório, dependendo do Tipo de Solicitação e Especificação informados. Ele é visualizado para a MANAM , caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.
Data Prevista	Informe no formato DD/MM/AAAA.
Valor Sugerido	Informe o valor sugerido para o serviço solicitado. Campo habilitado ou não, dependendo do Tipo de Solicitação informado.
Observação	Campo preenchido automaticamente conforme Especificação selecionada, podendo ser alterado.
Motivo Atendimento Incompleto	Selecione o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante atendimento.
Processo Adm./Jud. ?	Caso o usuário tenha permissão para indicar o processo administrativo/judiciário o sistema permite alterar status para Sim .

Campo	Preenchimento dos Campos
Número do Processo na Agência	Caso Processo Adm./Jud. ? esteja igual a Sim , o campo é habilitado para informar o número do processo na Agência.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar 	Ao clicar neste botão, o sistema navega para as próximas abas.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os campos preenchidos.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação de inserção de registro de atendimento, retornando para a tela inicial do menu.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a inserção dos dados do registro de atendimento.
Atendimento Incompleto	Ao clicar neste botão, o sistema registra o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante atendimento.
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	Ao clicar neste botão, o sistema acessa a tela de consulta da programação de abastecimento e manutenção. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> <p style="text-align: center;">Consultar Programação de Abastecimento e Manutenção</p> <p>Para consultar a programação de abastecimento e manutenção, informe os dados abaixo:</p> <p>Município: <input type="text"/>  </p> <p>Bairro: <input type="text"/>  </p> <p>Área de Bairro: <input type="text"/></p> <p>Mês e Ano de Referência: <input type="text" value="06/2016"/> mm/aaaa</p> <p>* Campos obrigatórios</p> <p style="text-align: left;"><input type="button" value="Limpar"/> <input type="button" value="Pesquisar"/></p> </div>

Referências

Inserir Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

~~NOSIDEBAR~~

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_de_atendimento&rev=1528809131

Last update: 12/06/2018 13:12

