

# 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**.

	Nº Protocolo: 20171003930918			
Para inserir o registro de atend	dimento, informe os dados gerais abaixo:  Ajuda			
Tipo do Atendimento:*	on-line manual			
Número Manual:				
Data do Atendimento:*	12/09/2017 (dd/mm/aaaa)			
Hora do Atendimento:*	16:50 (hh:mm)			
Tempo de Espera:	(hh:mm) (hh:mm)			
Unidada da Atandimantas	7214			
Unidade de Atendimento:*	ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO LOPES			
Meio de Solicitação:*	BALCAO ▼			
Tipo de Solicitação:*	OUTROS SERVICOS COMERCIAIS ▼			
Especificação:*	ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS ▼			
Data Prevista:	13/09/2017			
Valor Sugerido:				
	A água é vida. Preserve a natureza.			
Observação:				
	35/365			
Motivo Atendimento Incompleto:	•			
Processo Adm./Jud. ?	○ Sim ● Não			
Número do Processo na Agência:				
	Avançar			
	Atendimento Incompleto			
Desfazer Cancelar	Concluir			
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção				

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 05:01 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:

**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.

**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:
\frac{\text{upuate:}}{23/08/2018} \ \text{ajuda:} inserir\_registro\_de\_atendimento \ https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:} inserir\_registro\_de\_atendimento\&rev=1535051755
- 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;
Caso o RA não possua matrícula de imóvel, o sistema tramita para a unidade da divisão associada a localidade do endereço;
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 Informar 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:
Tipo de Atendimento (Deve ser sempre On-line);
Unidade de Atendimento;
Meio de Solicitação - criado o tipo CELULAR;
Especificação;
Endereço;
Solicitante:
Ponto de Referência;
Par de Coordenadas da localização do problema (Norte e Leste):
Ponto de Referência;
Email do Reclamante:
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
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 servicos na rede de esgoto. Para solicitações de servicos 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:
```

Localidade:

Data Prevista (o sistema faz o cálculo);

Pavimento da Rua;

Pavimento da Calcada

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

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

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

nto das Telas do Tipo Aba para obter uma explicação mais detalhada.

## Devolução de Valores

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 05:01 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";

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**:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 05:01

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo:  Tipo do Atendimento:*  on-line  manual  6513286  Protocolo:  Consultar Impesquisar Registro de Atendim  Número Manual:  Data do Atendimento:*  16/08/2017  (dd/mm/aaaa)  Hora do Atendimento:*  16/08/2017  (hh:mm)  Tempo de Espera:  Unidade de Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:*  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:*  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Motivo Atendimento  Observacao:  Observacao:  Avançar	Inserir Registro d	le Atendimento	Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicit
Tipo do Atendimento:  **On-line **On	Para incerir e registre de	atandimento, informo os dados gerais abaiyo:	Gerais		
Protocolo:  Consultar Impesquisar Registro de Atendin  Número Manual:  Data do Atendimento:  16/08/2017  Hora do Atendimento:  14:06  (hh:mm)  Tempo de Espera:  (hh:mm)  (hh:mm)  Unidade de Atendimento:  CALL CENTER  Meio de Solicitação:  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:  TESTES SANDY  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Observacao:  Avançar  Avançar  Avançar  Consultar Impesquisar Registro de Atendin  (hh:mm)  (hit main and and and and and and and and and an					
Protocolo:  Consultar In Pesquisar Registro de Atendin  Número Manual:  Data do Atendimento:  16/08/2017  Hora do Atendimento:  14:06  (hh:mm)  Tempo de Espera:  (hh:mm)  (hh:mm)  (hh:mm)  Unidade de Atendimento:  CALL CENTER  Meio de Solicitação:  TELEFONE  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:  A PEDIDO DO CLIENTE  TANGRE A reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Avançar					
Número Manual:  Data do Atendimento:* 16/08/2017	Protocolo:		Dogguigar Do		
Data do Atendimento:* 16/08/2017	Número Manual:	· '	resquisai Re	gisti o de Ai	enuiii
Hora do Atendimento:* 14:06 (hh:mm)  Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)  Unidade de Atendimento:* CALL CENTER  Meio de Solicitação:* TELEFONE  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:* TESTES SANDY  Especificação:* TESTES SANDY  Wotivo da Abertura:* A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observação:  Motivo Atendimento Incompleto Conclusiva Atendimento Incompleto C					
Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)  Unidade de Atendimento:* 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:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	Data do Atendimento:*	16/08/2017 (dd/mm/aaaa)			
Unidade de Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:*  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:*  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observação:  Oddo  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Atendimento Incompleto Conclusiva Atendimen	Hora do Atendimento:*	14:06 (hh:mm)			
Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:*  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:*  A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto Conclusiva Con	Tempo de Espera:	(hh:mm)	(hh:mm	1)	
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:  Observação:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conclu		103			
Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:*  TESTES SANDY  Especificação:*  Motivo da Abertura:*  A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Oldon  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto  Conclu	Atendimento:*	CALL CENTER		8	
Atendimento:  Tipo de Solicitação:*  Especificação:*  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:*  A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto  Conclu	Meio de Solicitação:*	TELEFONE ▼			
Especificação:* TESTES SANDY  Motivo da Abertura:* A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conclu					
Motivo da Abertura:* A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conclu	Tipo de Solicitação:*	TESTES SANDY		•	
RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	Especificação:*	TESTES SANDY		•	
Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Olyano  Motivo Atendimento Incompleto:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclusione Conclusi	Motivo da Abertura:*	A PEDIDO DO CLIENTE		*	
Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu		Q			
Nome Contato:  Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	RA a reiterar:			8	
Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	Data Prevista:	17/08/2017 02:06			
Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	Nome Contato:				
Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu					
Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	Observação:				
Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu		- 1	//		
Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu	Motivo Atendimento	0/400			
Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclu				•	
		A	wançar		
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conclui				
	Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção				
	0:00	A-1:	: Corretiva -	451001204	

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 <b>On-line</b> ou <b>Manual</b> . <b>Regra associada</b> : caso marque a opção <b>On-line</b> , os campos <b>Tempo de Espera</b> , <b>Data do Atendimento</b> e <b>Hora do Atendimento</b> são desabilitados.  Para os dois últimos, o sistema considera a data e a hora correntes. Caso marque a opção <b>Manual</b> , o sistema habilita esses campos. Caso o tipo de atendimento seja <b>Manual</b> , você pode ainda informar opcionalmente o número de atendimento.
Número Manual	Informe com até onze dígitos. <b>Regra associada</b> : campo não habilitado caso a opção do tipo de atendimento seja <b>On-line</b> . Caso o número informado seja <i>maior</i> que o número atualizado como último emitido, o sistema exibe a mensagem: <i>Número informado maior que último número emitido</i> e retorna para a tela principal. Caso o dígito verificador do número informado não <i>bata</i> com o dígito calculado, o sistema exibe a mensagem: <i>Dígito verificador do número informado não está correto</i> e retorna para a tela principal. Caso o número informado já esteja informado em outro registro de atendimento, o sistema exibe a mensagem: <i>Número de Atendimento já foi informado para o Registro de Atendimento</i> «» e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 05:01

#### **Preenchimento dos Campos** Campo Campo obrigatório. Informe no formato DD/MM/AAAA ou clique em ou clique em 🧾 para selecionar as datas de atendimento. **Regra associada**: campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja **On-line**. Uma vez preenchida, regula o valor do campo **Data prevista**, a partir do número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação. Caso a solicitação compreenda uma programação de abastecimento e/ou de manutenção e não haja abastecimento ou manutenção previstos para a data informada, o sistema emite um alerta informando, disponibilizando disponibiliza a opção de consultar a programação de abastecimento. Caso a data informada não seja uma data válida, o sistema exibe a mensagem: Data do Atendimento Data do inválida e retorna para a tela principal. Caso a data seja posterior à data **Atendimento** corrente, o sistema exibe a mensagem: Data do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Data Corrente» e retorna para a tela principal. Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e o tempo de espera inicial para atendimento seja *posterior* à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: Tempo de Espera Inicial para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente» e retorna para a tela principal. Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e o tempo de espera final para atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: Tempo de Espera Final para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente» e retorna para a tela principal. Campo obrigatório. Informe no formato HH:MM. Regra associada: campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja **On-line**. Uma vez preenchida, caso não seja uma hora válida, o sistema Hora do exibe a mensagem: Hora do Atendimento inválida e retorna para a tela **Atendimento** principal. Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e a hora do atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: Hora do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente» e retorna para a tela principal. Informe no formato HH:MM o tempo do atendimento inicial e final de atendimento. **Regra associada**: caso o campo do tempo de espera final esteja desabilitado e o tempo inicial para atendimento esteja preenchido, o sistema preenche o final com o valor correspondente à hora corrente e não permite alteração. O campo final fica desabilitado caso o tipo de atendimento selecionado seja On**line**. Caso o tempo de espera inicial para atendimento não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: Tempo de Espera Inicial para Atendimento inválido e retorna para a tela principal. Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e o tempo de espera inicial para atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: Tempo de **Espera** Tempo de Espera Inicial para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente» e retorna para a tela principal. Caso o tempo de espera final para atendimento não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: *Tempo* de Espera Final para Atendimento inválido e retorna para a tela principal. Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e o tempo de espera final para atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: Tempo de Espera Final para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente» e retorna para a tela principal. Caso o tempo de espera final para

atendimento seja anterior ao tempo de espera inicial, o sistema exibe a

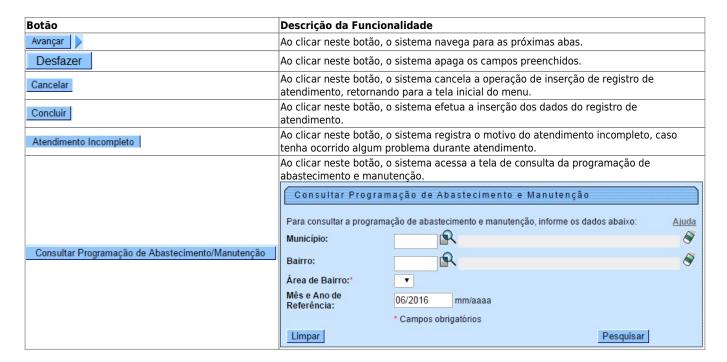
mensagem: Tempo de Espera Final para Atendimento é anterior ao Tempo de

Espera Inicial e retorna para a tela principal.

Campo	Preenchimento dos Campos
	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
Unidade de Atendimento	Regra associada: ao clicar em , o sistema exibe a tela com a unidade associada ao usuário que esteja efetuando o registro de atendimento, permitindo que o usuário informe ou selecione outra. Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe a mensagem: Unidade de Atendimento inexistente e retorna para a tela principal. Caso a unidade de atendimento não tenha autorização para efetuar a abertura de registros de atendimento, o sistema exibe a mensagem: A unidade «» não tem autorização para efetuar a abertura de registro de atendimento e retorna para a tela principal.
Meio de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione o meio de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema.
Senha de Solicitação	Campo obrigatório. Visualizado pela <b>MANAM</b> , é de preenchimento obrigatório, caso o meio de solicitação corresponda à opção BALCÃO.
Tipo de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione o tipo de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema. <b>Regra associada</b> : dependendo do tipo de solicitação selecionado, as opções do campo <b>Especificação</b> são alteradas. O campo <b>Data prevista</b> também depende da escolha do tipo de solicitação. Caso o tipo de solicitação não seja relativo à área de esgoto, o sistema define a <i>unidade destino</i> a partir da localidade informada/selecionada. Caso a funcionalidade tenha sido iniciada com o tipo de solicitação pré-determinado, o sistema exibe o tipo de solicitação pré-determinado e não permite alteração.
Especificação	Campo obrigatório. Selecione a especificação da lista disponibilizada pelo sistema. <b>Regra associada</b> : dependendo da especificação, o texto do campo <b>Observação</b> 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 <b>Tipo de Solicitação</b> e <b>Especificação</b> informados. Ele é visualizado para a <b>MANAM</b> , 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 <b>Tipo de Solicitação</b> informado.
Observação	Campo preenchido automaticamente conforme <b>Especificação</b> 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 <b>Sim</b> .
Número do Processo na Agência	Caso <b>Processo Adm./Jud. ?</b> esteja igual a <b>Sim</b> , o campo é habilitado para informar o número do processo na Agência.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 05:01

# Funcionalidade dos Botões



## Referências

**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\_de\_atendimento&rev=1535051755

Last update: 23/08/2018 19:15

