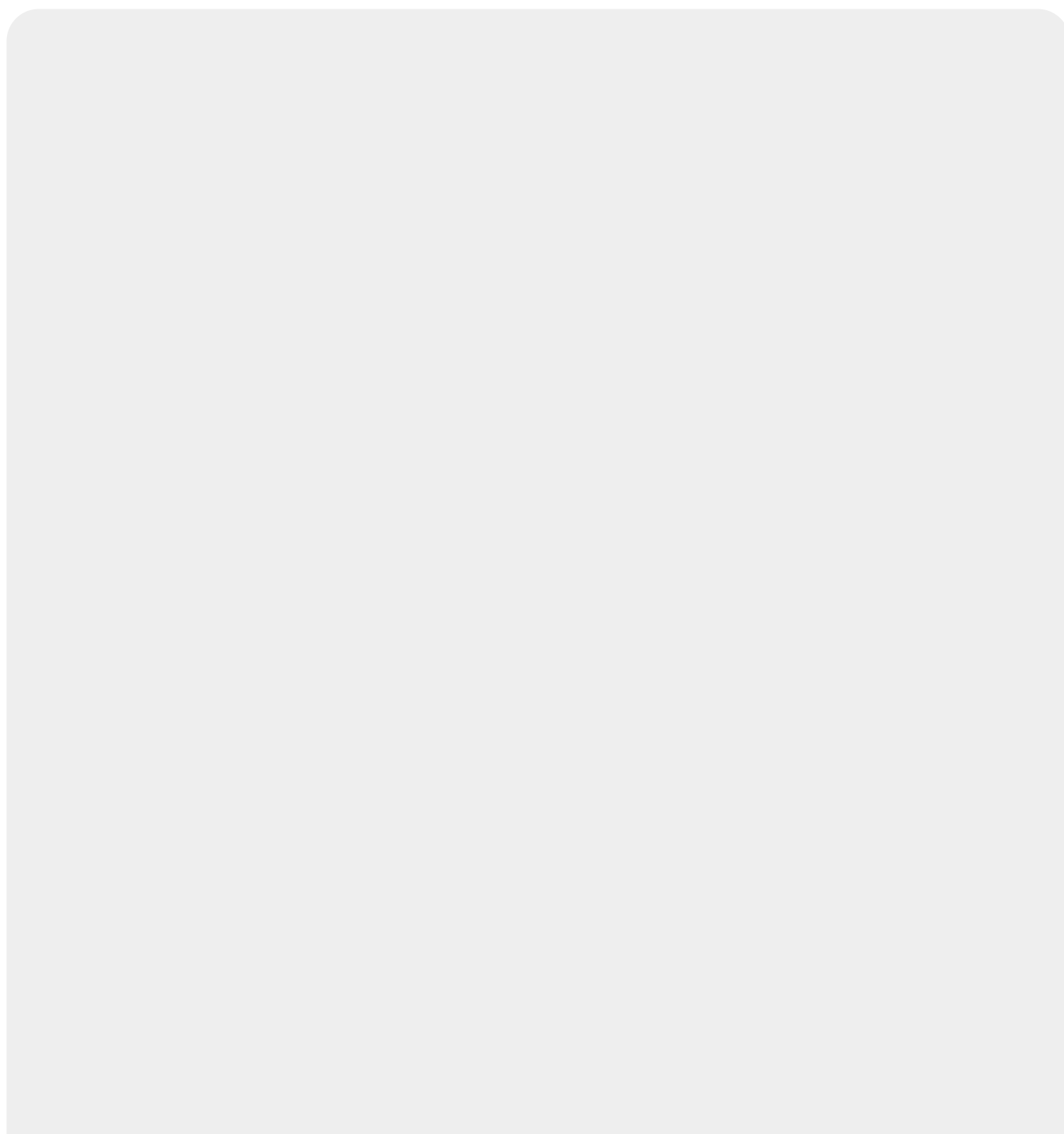








# Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

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

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 a 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 **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**:

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.

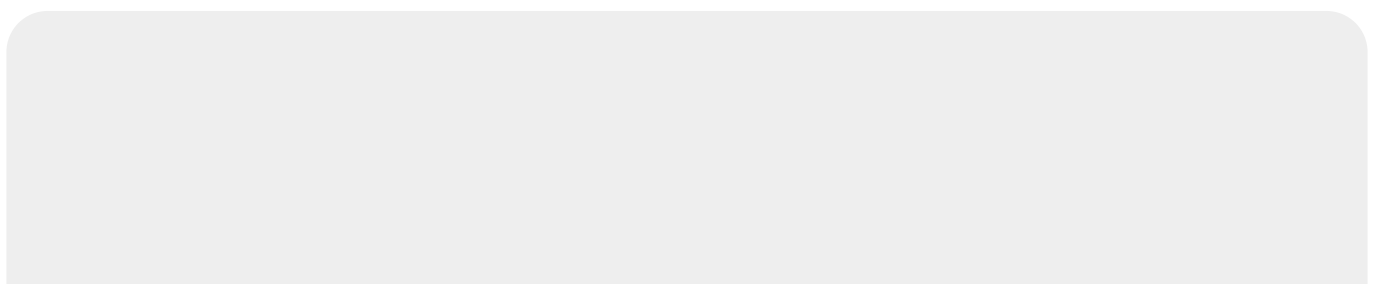
## Conta Braille

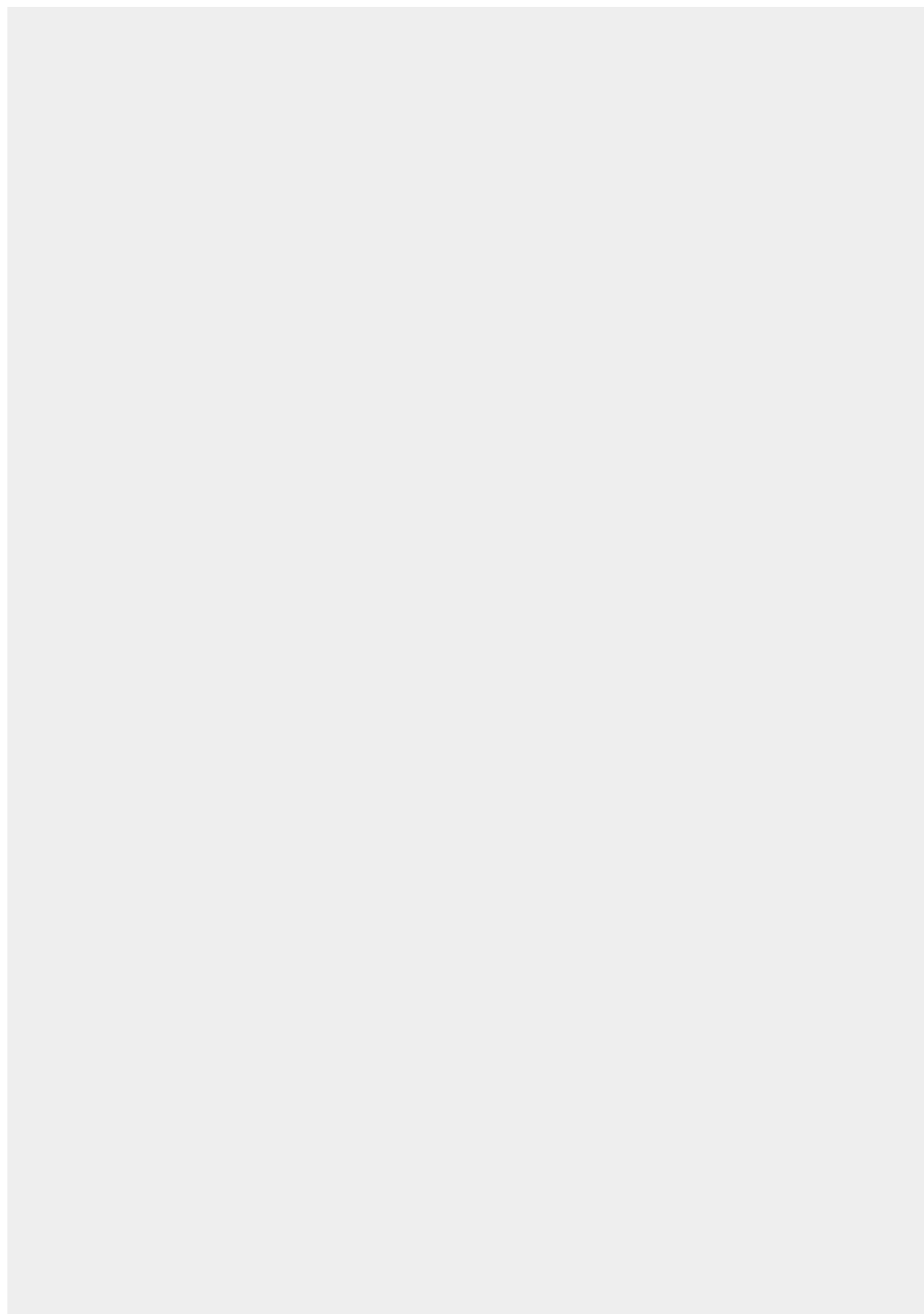
Na aba Dados Gerais, foi criado o Tipo de Especificação “Conta Braille”, associada ao **Tipo de Solicitação** “ALTERAÇÃO CADASTRAL”, tratada na abertura da RA, a ser tramitado automaticamente, criado para Unidade destino “ATUALIZAÇÃO CADASTRAL” definida pela CAERN, visando possibilitar ao usuário solicitar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





Inserir Registro de Atendimento		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante
Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo:				
Tipo do Atendimento:*	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual			
Protocolo:	6513286			
	<a href="#">Consultar Imóvel</a> <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a>			
Número Manual:	<input type="text"/>			
Data do Atendimento:*	16/08/2017  (dd/mm/aaaa)			
Hora do Atendimento:*	14:06 (hh:mm)			
Tempo de Espera:	<input type="text"/> (hh:mm) <input type="text"/> (hh:mm)			
Unidade de Atendimento:*	103  CALL CENTER 			
Meio de Solicitação:*	TELEFONE ▼			
Senha de Atendimento:	<input type="text"/>			
Tipo de Solicitação:*	TESTES SANDY ▼			
Especificação:*	TESTES SANDY ▼			
Motivo da Abertura:*	A PEDIDO DO CLIENTE ▼			
RA a reiterar:	<input type="text"/>  <input type="text"/> 			
Data Prevista:	17/08/2017 02:06			
Nome Contato:	<input type="text"/>			
Observacao:	<div><input type="text"/></div> <div>0/400</div>			
Motivo Atendimento Incompleto:	<input type="text"/>			
<a href="#">Avançar</a> ▶				
<a href="#">Desfazer</a>		<a href="#">Cancelar</a>		<a href="#">Atendimento Incompleto</a>
<a href="#">Concluir</a>				
<a href="#">Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção</a>				


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

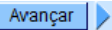
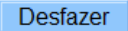


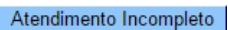
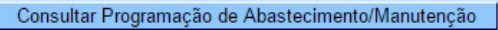
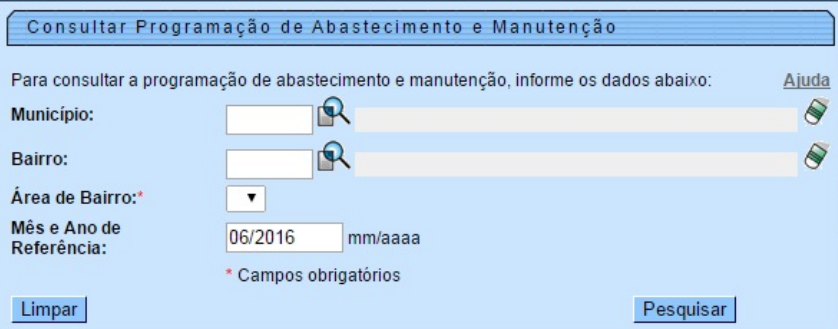
Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Tipo do Atendimento</b>	Campo obrigatório. Selecione entre as opções <b>On-line</b> ou <b>Manual</b> . <b>Regra associada:</b> caso marque a opção <b>On-line</b> , os campos <b>Tempo de Espera</b> , <b>Data do Atendimento</b> e <b>Hora do Atendimento</b> são desabilitados. 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.
<b>Número Manual</b>	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 bata 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.



Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Data do Atendimento</b>	<p>Campo obrigatório. Informe no formato DD/MM/AAAA ou clique em  para selecionar as datas de atendimento.</p> <p><b>Regra associada:</b> campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja <b>On-line</b>. Uma vez preenchida, regula o valor do campo <b>Data prevista</b>, 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 a opção de consultar a programação de abastecimento. Caso a data informada não seja uma data válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Data do Atendimento inválida</i> e retorna para a tela principal. Caso a data seja posterior à data corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Data do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Data Corrente»</i> 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: <i>Tempo de Espera Inicial para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> 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: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.</p>
<b>Hora do Atendimento</b>	<p>Campo obrigatório. Informe no formato HH:MM.</p> <p><b>Regra associada:</b> campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja <b>On-line</b>. Uma vez preenchida, caso não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Hora do Atendimento inválida</i> e retorna para a tela 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: <i>Hora do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.</p>
<b>Tempo de Espera</b>	<p>Informe no formato HH:MM o tempo do atendimento inicial e final de atendimento.</p> <p><b>Regra associada:</b> 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 <b>On-line</b>. Caso o tempo de espera inicial para atendimento não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Inicial para Atendimento inválido</i> 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: <i>Tempo de Espera Inicial para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal. Caso o tempo de espera final para atendimento não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento inválido</i> 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: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> 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: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento é anterior ao Tempo de Espera Inicial</i> e retorna para a tela principal.</p>

Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Unidade de Atendimento</b>	<p>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.</p> <p><b>Regra associada:</b> 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: <i>Unidade de Atendimento inexistente</i> 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: <i>A unidade «» não tem autorização para efetuar a abertura de registro de atendimento</i> e retorna para a tela principal.</p>
<b>Meio de Solicitação</b>	Campo obrigatório. Selecione o meio de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema.
<b>Senha de Solicitação</b>	Campo obrigatório. Visualizado pela <b>MANAM</b> , é de preenchimento obrigatório, caso o meio de solicitação corresponda à opção <b>BALCÃO</b> .
<b>Tipo de Solicitação</b>	<p>Campo obrigatório. Selecione o tipo de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema.</p> <p><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.</p>
<b>Especificação</b>	<p>Campo obrigatório. Selecione a especificação da lista disponibilizada pelo sistema.</p> <p><b>Regra associada:</b> dependendo da especificação, o texto do campo <b>Observação</b> muda automaticamente, podendo ser alterado.</p>
<b>Motivo da Abertura</b>	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.
<b>Data Prevista</b>	Informe no formato DD/MM/AAAA.
<b>Valor Sugerido</b>	Informe o valor sugerido para o serviço solicitado. Campo habilitado ou não, dependendo do <b>Tipo de Solicitação</b> informado.
<b>Observação</b>	Campo preenchido automaticamente conforme <b>Especificação</b> selecionada, podendo ser alterado.
<b>Motivo Atendimento Incompleto</b>	Selecione o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante atendimento.
<b>Processo Adm./Jud. ?</b>	Caso o usuário tenha permissão para indicar o processo administrativo/judiciário o sistema permite alterar status para <b>Sim</b> .
<b>Número do Processo na Agência</b>	Caso <b>Processo Adm./Jud. ?</b> esteja igual a <b>Sim</b> , o campo é habilitado para informar o número do processo na Agência.

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema navega para as próximas abas.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os campos preenchidos.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação de inserção de registro de atendimento, retornando para a tela inicial do menu.
	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a inserção dos dados do registro de atendimento.
	Ao clicar neste botão, o sistema registra o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante atendimento.
	<p>Ao clicar neste botão, o sistema acessa a tela de consulta da programação de abastecimento e manutenção.</p> 

## 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=1535051755](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_de_atendimento&rev=1535051755)

Last update: 23/08/2018 19:15

