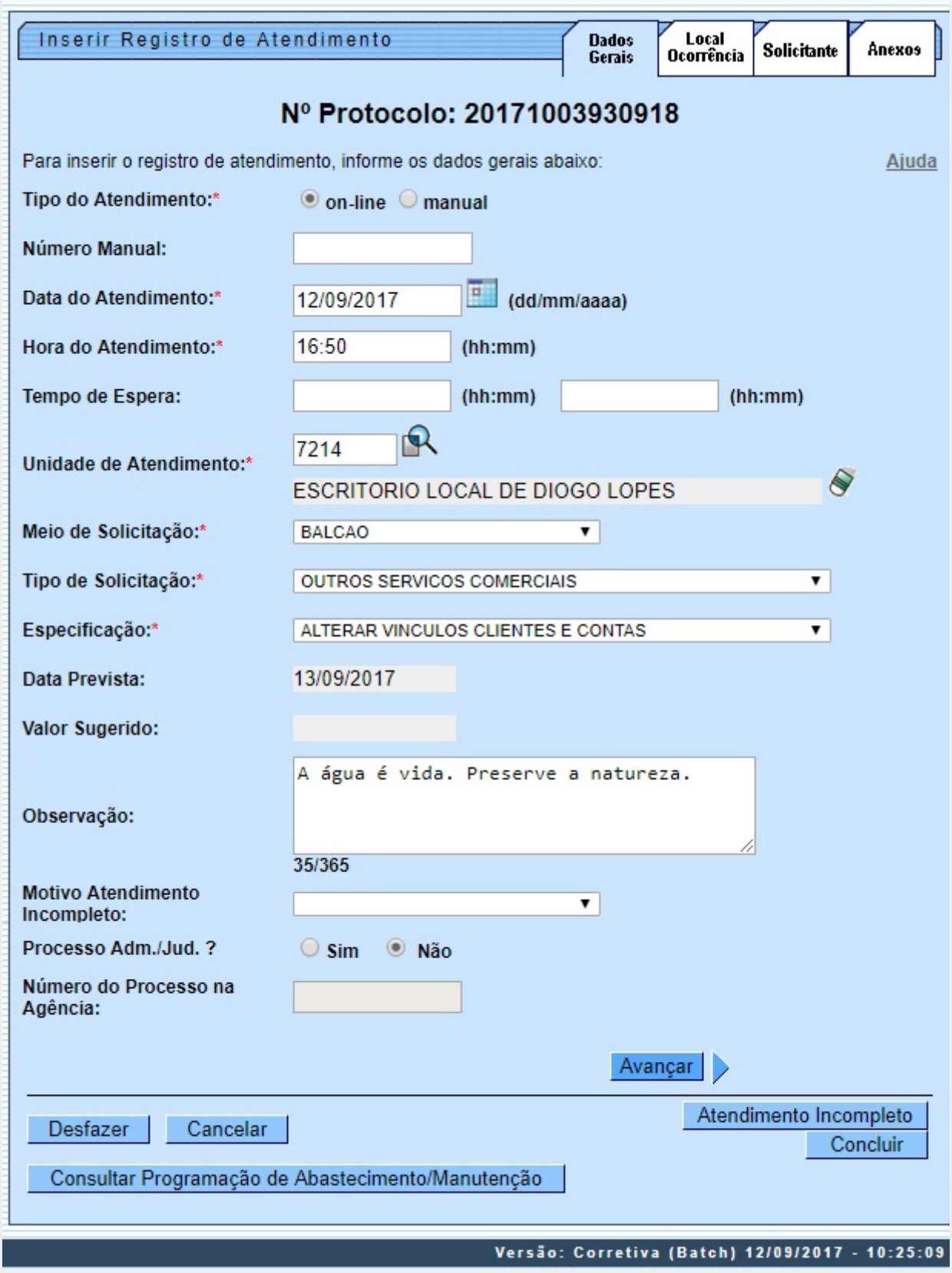
Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

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:*
12/09/2017
(dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:*
16:50
(hh:mm)
Tempo de Espera:
(hh:mm)
(hh:mm)
Unidade de Atendimento:*
7214
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:
Observação:
A água é vida. Preserve a natureza.
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

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

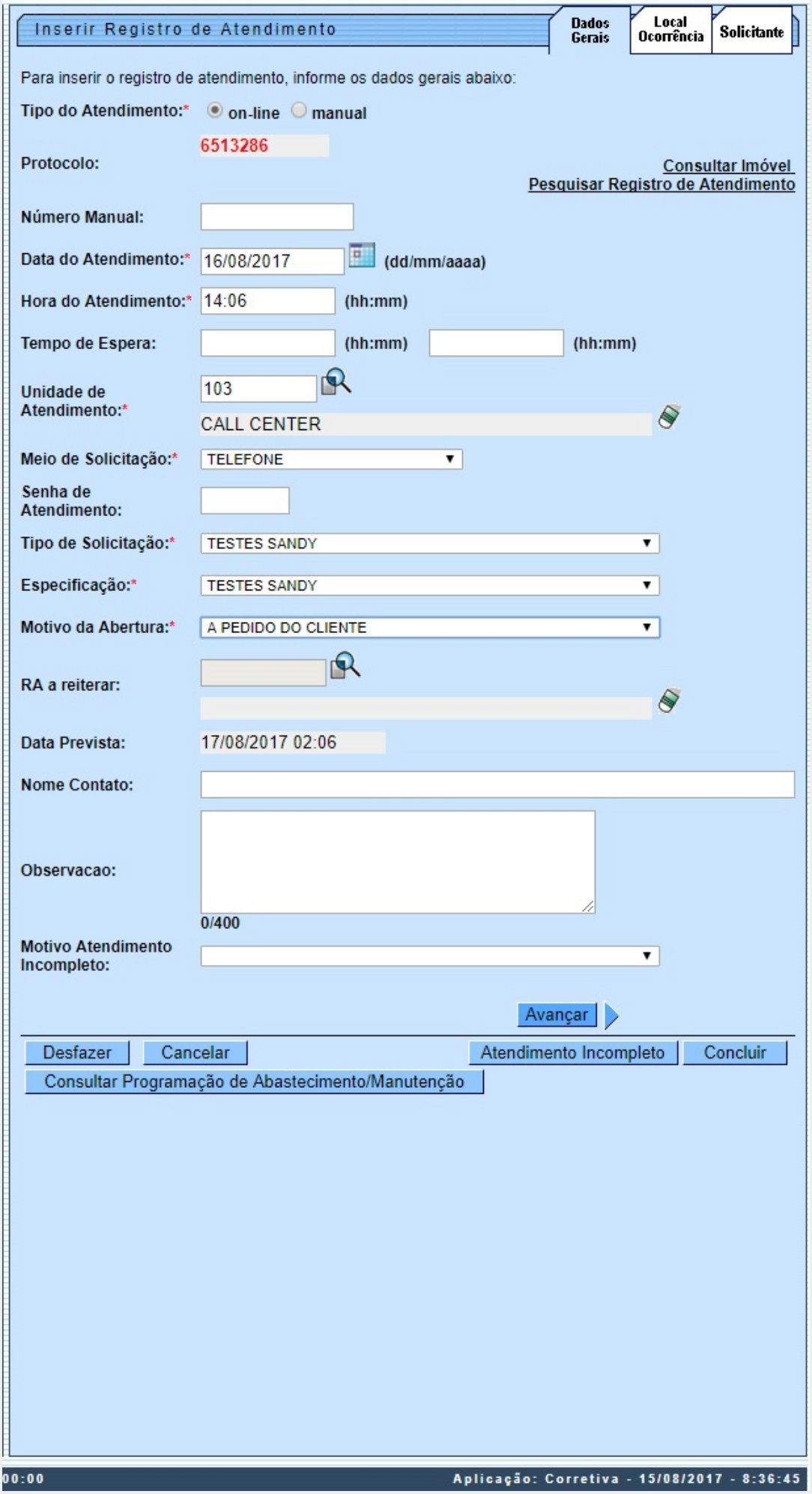
Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à **Devolução de Pagamentos em Duplicidade**; **Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento**; e **Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago**, clique em **Devolução de Valores**.
O sistema permite a devolução de valores 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:* 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
00:00
Aplicação: Corretiva - 15/08/2017 - 8:36:45

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

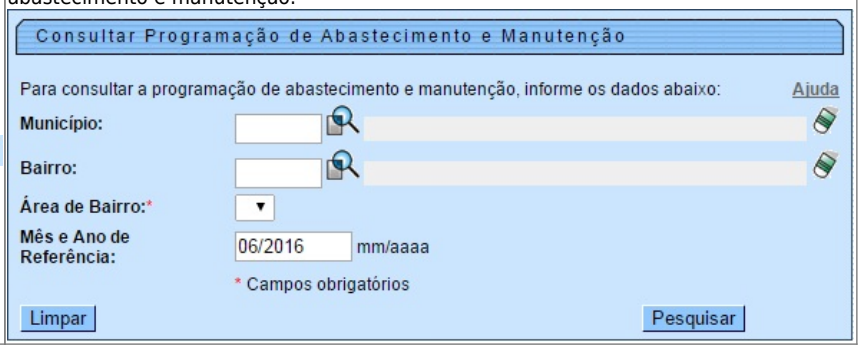
Campo	Preenchimento dos Campos
Data do Atendimento	Campo obrigatório. Informe no formato DD/MM/AAAA ou clique em ou clique em para selecionar as datas de atendimento. **Regra associada**: campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja **On-line**. Uma vez preenchida, regula o valor do 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 inválida* e retorna para a tela principal. Caso a data seja posterior à data 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.
Hora do Atendimento	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 exibe a mensagem: *Hora do Atendimento inválida* 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: *Hora do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»* e retorna para a tela principal.

Campo	Preenchimento dos Campos
Tempo de Espera	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 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.
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. **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 **MANAM**, é de preenchimento obrigatório, caso o meio de solicitação corresponda à opção BALCÃO.

Campo	Preenchimento dos Campos
Tipo de Solicitação	Campo obrigatório. Selecione o tipo de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema. **Regra associada**: dependendo do tipo de solicitação selecionado, as opções do campo **Especificação** são alteradas. O campo **Data prevista** também depende da escolha do tipo de solicitação. Caso o tipo de solicitação não seja relativo à área de esgoto, o sistema define a *unidade destino* 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. **Regra associada**: dependendo da especificação, o texto do campo **Observação** muda automaticamente, podendo ser alterado. Caso a especificação exija a *matrícula do imóvel*, o campo, visualizado na aba **Local de Ocorrência**, se torna obrigatório. Caso a especificação exija o pavimento da rua, o campo, visualizado na aba **Local de Ocorrência**, se torna obrigatório. O mesmo ocorre com o campo **Pavimento da calçada**. Caso a especificação esteja associada a uma unidade, o sistema define a unidade destino a partir da especificação. Caso as contas não se refiram à especificação selecionada, o sistema desabilita o campo **Contas**, visualizado na aba **Dados Gerais do Atendimento**. Caso a especificação informada indique encerramento automático do registro de atendimento, o sistema exibe a mensagem: *Observação é obrigatório para este tipo de especificação, este RA terá encerramento automático* e retorna para a tela principal. 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. Caso exista registro de atendimento em aberto para o local da ocorrência com a mesma especificação e que não seja relativo à falta de água, o sistema exibe a mensagem: Existe Registro de Atendimento de «» em aberto para este endereço «». Em seguida, o sistema disponibiliza para o usuário a opção de consultar os registros de atendimento pendentes para o local da ocorrência. Neste caso, ele exibe os registros de atendimento pendentes para o local da ocorrência.
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. 

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=1535054877

Last update: **23/08/2018 20:07**