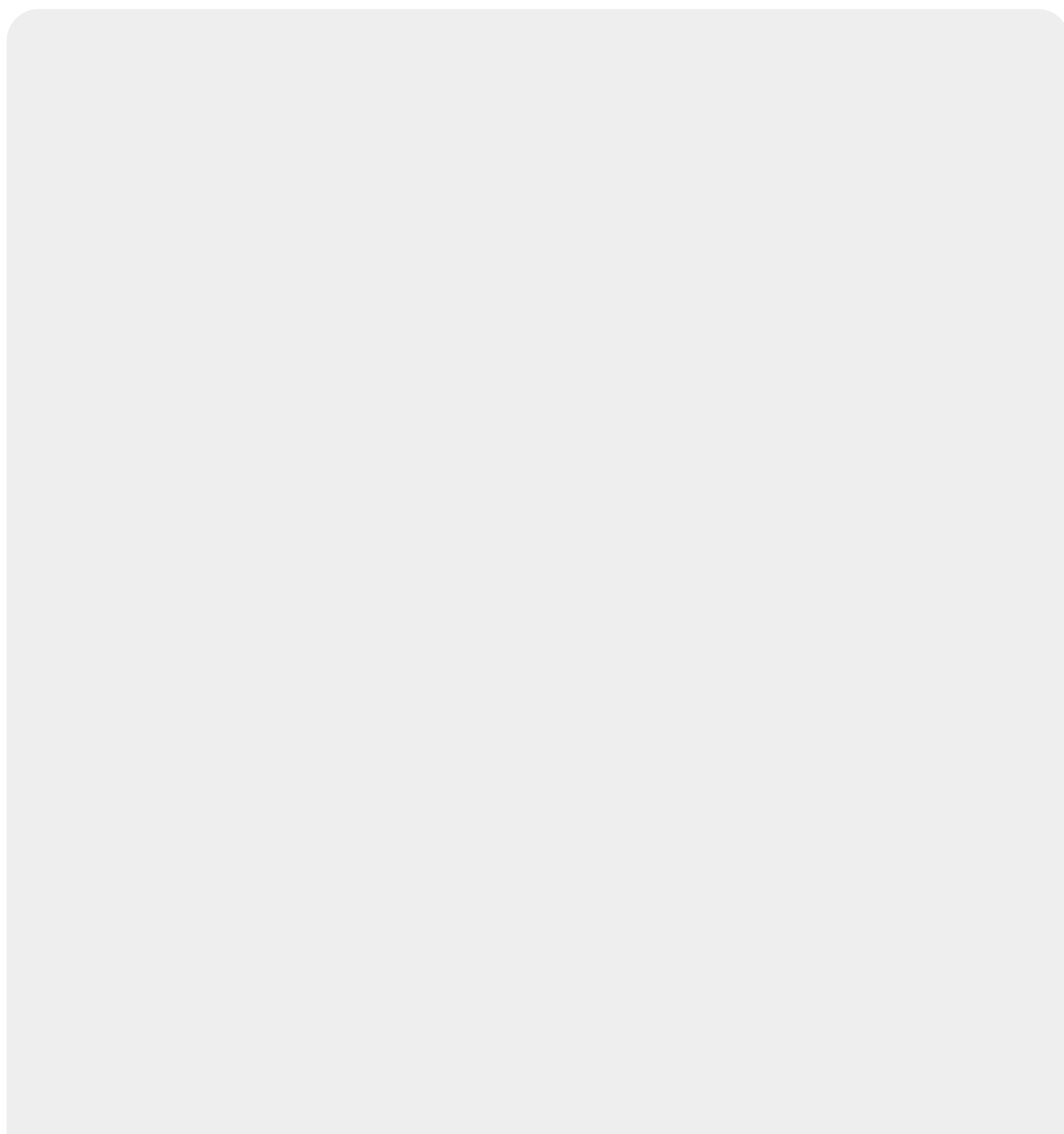




Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

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 Seleccionada)**. 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.

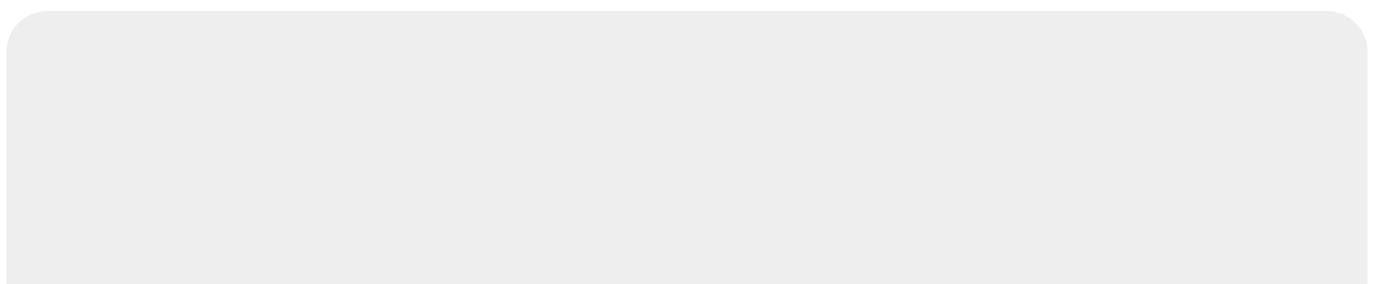
Conta Braille

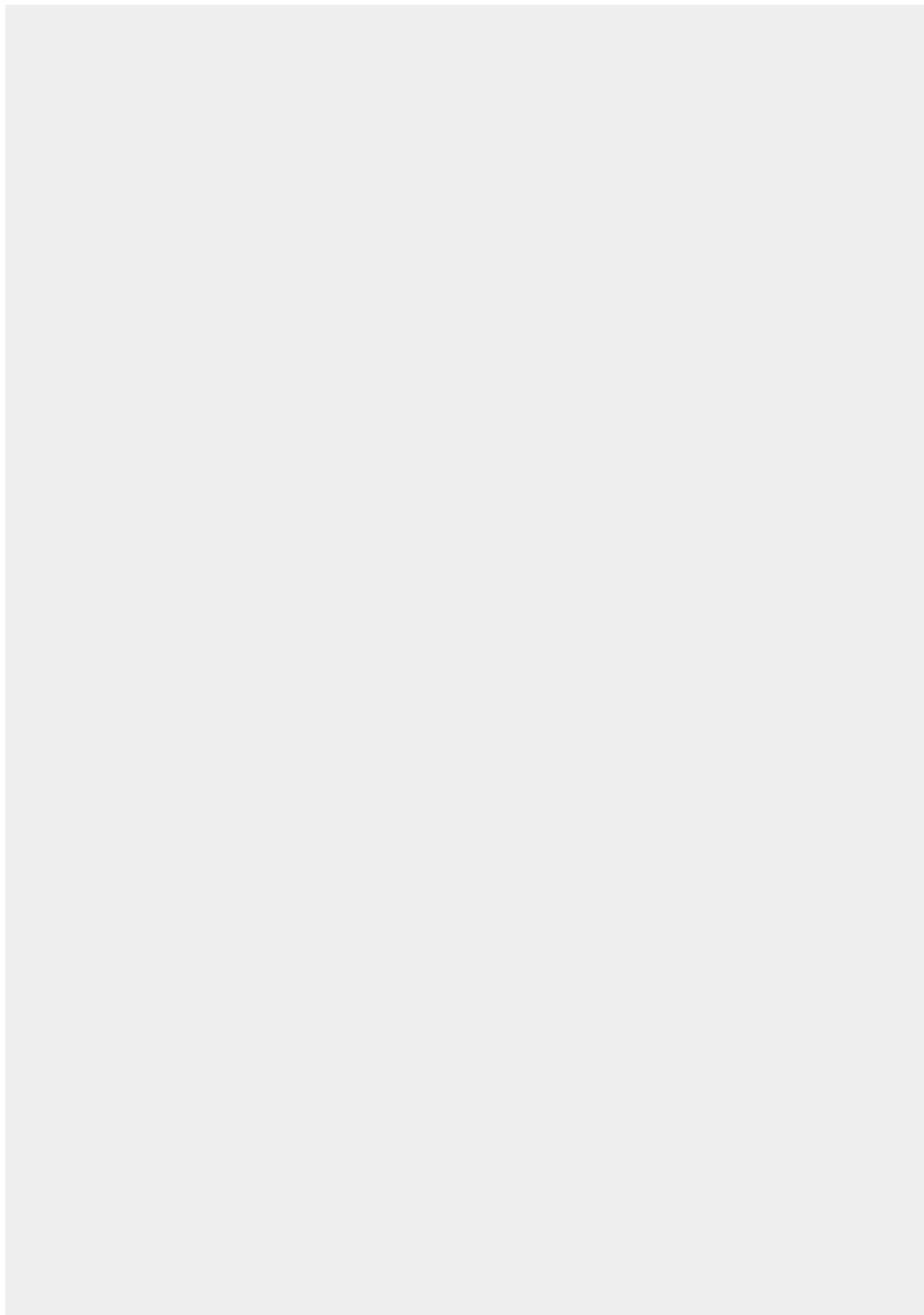
Na aba Dados Gerais, foi criado o Tipo de Especificação “Conta Braille”, associada ao **Tipo de Solicitação** “ALTERAÇÃO CADASTRAL”, tratada na abertura da RA, a ser tramitado automaticamente, criado para Unidade destino “ATUALIZAÇÃO CADASTRAL” definida pela CAERN, visando possibilitar ao usuário solicitar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

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 <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.

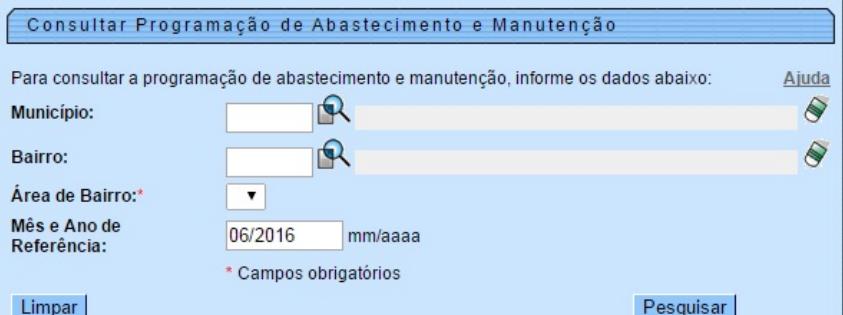
Campo	Preenchimento dos Campos
Data do Atendimento	Campo obrigatório. Informe no formato DD/MM/AAAA ou clique em ou clique em  para selecionar as datas de atendimento. Regra associada: campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja On-line. Uma vez preenchida, regula o valor do campo 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 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 <i>igual</i> à data corrente e o tempo de espera inicial para atendimento seja <i>posterior</i> 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 <i>igual</i> à data corrente e o tempo de espera final para atendimento seja <i>posterior</i> 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.
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: <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.

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: <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.
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: <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.
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 <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. Regra associada: dependendo da especificação, o texto do campo Observação muda automaticamente, podendo ser alterado. Caso a especificação exija a <i>matrícula do imóvel</i>, 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: <i>Observação é obrigatório para este tipo de especificação, este RA terá encerramento automático e retorna para a tela principal.</i> 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: <i>Existe Registro de Atendimento de «» em aberto para este endereço «».</i> 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. Regra associada: 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. Regra associada: 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.
Valor Sugerido	Informe o valor sugerido para o serviço solicitado. Campo habilitado ou não, dependendo do Tipo de Solicitação informado.

Campo	Preenchimento dos Campos
Observação	Campo preenchido automaticamente conforme Especificação selecionada, podendo ser alterado. Regra associada: espaço para mensagens com até 400 caracteres. Campo obrigatório caso a especificação informada indique que é de encerramento automático. Nesse cenário, antes de finalizar o registro, o sistema exibe a mensagem: <i>Observação é obrigatório para este tipo de especificação, este RA terá encerramento automático.</i>
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 .
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=1535055881

Last update: **23/08/2018 20:24**

