

# 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**. Para a **CAGEPA**, caso o *tipo de solicitação* e a *especificação* selecionadas tenham um tipo de serviço de geração automática com o parâmetro de **Manutenção de Rede** atualizado como *SIM* na **Inserir Tipo de Serviço**, a tela é exibida com um botão a mais, o **Informar Dados Manutenção de Rede**, conforme exemplo **AQUI**.

	Nº Protocolo	201710039309	18	
Para inserir o registro de atend	limento, <mark>i</mark> nforme os da	dos gerais abaixo:		Ajuda
Tipo do Atendimento:*	on-line oma	nual		
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			
omdade de Atendimento.	ESCRITORIO LO	CAL DE DIOGO LOPI	ES	8
Meio de Solicitação:*	BALCAO	▼		
Tipo de Solicitação:*	OUTROS SERVICO	S COMERCIAIS	<u> </u>	•
Especificação:*	ALTERAR VINCULO	OS CLIENTES E CONTAS	J.	•
Data Prevista:	13/09/2017			
Valor Sugerido:				
	A água é vida	Preserve a nature	eza.	
Observação:				
	35/365			
Motivo Atendimento Incompleto:		▼		
Processo Adm./Jud. ?	Sim Não			
Número do Processo na Agência:				
		Ava	nçar	
Desfazer Cancelar			Atendimento	Incompleto Concluir
Consultar Programação o	le Abastecimento/M	anutenção		o o nomi

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: 20:03

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;

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 - para a CAERN, o sistema não permite a seleção de um tipo de especificação cujo tipo de serviço associado não seja permitido para imóvel condomínio/vinculado, após verificar se o tipo do imóvel informado para a abertura do RA corresponde a um imóvel condomínio ou vinculado (conforme parâmetros informados AQUI).

Endereço;

Solicitante;

Ponto de Referência:

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

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:

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

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.

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

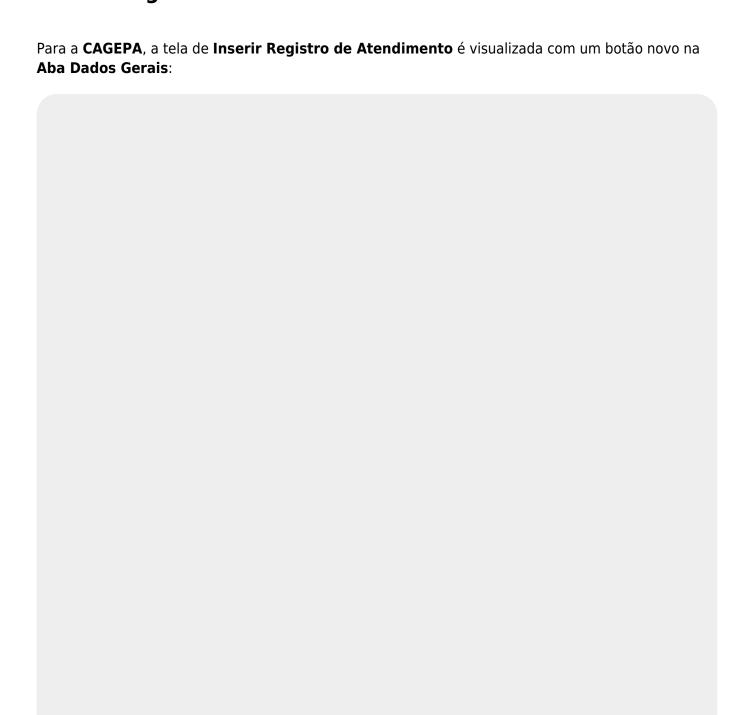
Para a **MANAM**, a tela de **Inserir Registro de Atendimento** é visualizada com alguns campos diferentes na **Aba Dados Gerais**:

Tipo do Atendimento:* on-line on manual 6513286  Protocolo:  Consultar   Pesquisar Registro de Atend  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:* CALL CENTER  Meio de Solicitação:* TELEFONE  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:* TESTES SANDY  TESTES SANDY  Motivo da Abertura:* A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar	Tipo do Atendimento:* on-line on manual 6513286  Protocolo:  Consultar   Pesquisar Registro de Atend  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:* CALL CENTER  Meio de Solicitação:* TELEFONE  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:* TESTES SANDY  Whotivo 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 Conce	Para inserir o registro de	atendimento, informe os dados gerais abaixo:	
Protocolo:  Consultar   Pesquisar Registro de Atend  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:  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:  TELEFONE  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TOTAL PROJUDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto  Conc	Protocolo:  Consultar   Pesquisar Registro de Atend  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:  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:  TELEFONE  Senha de Atendimento:  Tipo de Solicitação:  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TESTES SANDY  TOTAL PROJUDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista:  17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto  Conc			
Número Manual:  Data do Atendimento:* 16/08/2017	Número Manual:  Data do Atendimento:* 16/08/2017	Protocolo:		<u>Consultar I</u> Pesquisar Registro de Atendi
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  Whotivo da Abertura:* A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observação:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	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  Whotivo da Abertura:* A PEDIDO DO CLIENTE  RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observação:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Número Manual:		
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:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	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:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Data do Atendimento:*	16/08/2017 (dd/mm/aaaa)	
Unidade de Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  TELEFONE  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:  Observação:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto  Conc	Unidade de Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  TELEFONE  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:  Observação:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer  Cancelar  Atendimento Incompleto  Conc	Hora do Atendimento:*	14:06 (hh:mm)	
Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  TELEFONE  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  Conc	Atendimento:*  CALL CENTER  Meio de Solicitação:*  TELEFONE  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  Conc	Tempo de Espera:	(hh:mm)	(hh:mm)
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:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	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:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc			Ø
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:  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conce	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:  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conce	Meio de Solicitação:*		J
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:  Oldoo  Motivo Atendimento Incompleto:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	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:  Oldoo  Motivo Atendimento Incompleto:  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Senha de		
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 Conc	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 Conc		TESTES SANDY	<b>*</b>
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 Conc	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 Conc			
RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conc	RA a reiterar:  Data Prevista: 17/08/2017 02:06  Nome Contato:  Observacao:  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar  Atendimento Incompleto Conc			
Nome Contato:  Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Nome Contato:  Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	RA a reiterar:		
Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Observacao:  O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Data Prevista:	17/08/2017 02:06	•
O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	O/400  Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Nome Contato:		
Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Motivo Atendimento Incompleto:  Avançar  Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Observacao:		
Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc	Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto Conc		0/400	
		тоотросо.	<u> </u>	Avançar
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção			mento Incompleto Conc
			ação de Abastecimento/Manutenção	
			ação de Abastecimento/Manutenção	
			ação de Abastecimento/Manutenção	
			ação de Abastecimento/Manutenção	
			ação de Abastecimento/Manutenção	
			ação 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.

## Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais CAGEPA



Inserir Registro de A	tendimento		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos
	Nº Protocolo	: 201910	0119129	90		
Para inserir o registro de aten	dimento, informe os da	ados gerais al	baixo:			<u>Ajuda</u>
Tipo do Atendimento:*	on-line oma	nual				
Número Manual:						
Data do Atendimento:*	05/08/2019	(dd/m	m/aaaa)			
Hora do Atendimento:*	16:10	(hh:mm)				
Tempo de Espera:		(hh:mm)		(hi	n:mm)	
	125					
Unidade de Atendimento:*	CADASTRO COI	MERCIAL D	O LITORAI		8	>
Meio de Solicitação:*	INTERNO		▼			
Tipo de Solicitação:*	REDE DE AGUA				•	
Especificação:*	INSTALAÇÃO DE R	EGISTRO			•	
Data Prevista:	10/08/2019					
Valor Sugerido:						
	A <u>agua</u> e vida	. Preserve	a nature	za.		
Observação:						
	35/365			//		
Motivo Atendimento Incompleto:			▼			
Processo Adm./Jud. ?	Sim Não	•				
Número do Processo na Agência:						
			Α			
			Ava	nçar		
Desfazer Cancelar	Informar Dados	Manutenção	de Rede	Atend	imento Inco	ompleto oncluir
Consultar Programação	de Abastecimento/M	anutenção				
			io: 3.58.0.(			

Esse botão é o Informar Dados Manutenção de Rede . Ele é visualizado para a CAGEPA, que está parametrizada para registrar dados de manutenção da rede, fazendo a integração do GSAN com o sistema SIGO, utilizado pela CAGEPA para tratar de serviços relacionados à manutenção de rede de água. Caso o tipo de serviço associado ao tipo de especificação do registro de atendimento tenha indicação de manutenção de rede (no exemplo acima, Rede de Água e Instalação de Registro), a funcionalidade exibe o botão Informar Dados Manutenção de Rede para receber os dados de manutenção da rede.

Clicando nele, é possível informar se haverá interrupção de serviços de Rede durante a execução do serviço. Selecionando **SIM**, informe a data prevista de execução e o prazo previsto de duração, selecionando se é prazo em *dias* ou *horas*. Caso não tenha condições de informar os dados, pode deixar em branco. Caso seja possível informá-los, clique em Atualizar . Feito isso, o sistema envia para o sistema **SIGO**, através de *webservice*, incluindo / atualizando os dados informados em base própria, para ser usada no envio das informações para o sistema **SIGO** e para a programação do serviço no **GSANAS**.

Informações de Serviços de Manu	utenção de Rede	
Haverá interrupção dos serviços de rede?	○ Sim ○ Não	
Data prevista:		
Duração prevista:	O Dias O Horas	
Fechar Desfazer		Atualizar

# **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.

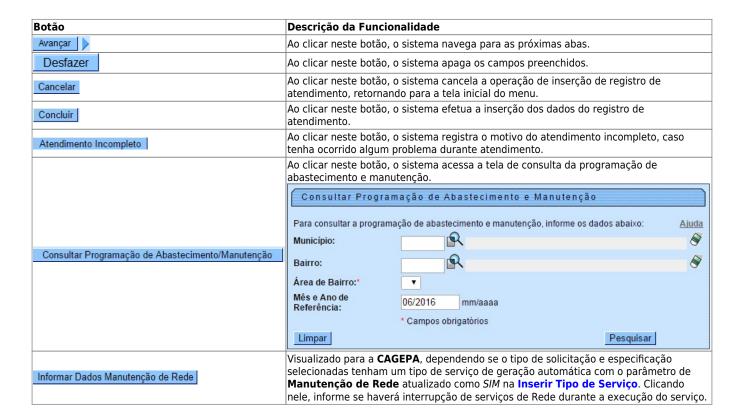
#### Campo **Preenchimento dos Campos** Informe com até onze dígitos. Regra associada: campo não habilitado caso a opção do tipo de atendimento seja **On-line**. Caso o número informado seja *maior* que o número atualizado como último emitido, o sistema exibe a mensagem: *Número informado maior que último* número emitido e retorna para a tela principal. Número Manual 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 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 Data do mensagem: Data do Atendimento inválida e retorna para a tela principal. Atendimento 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 iqual 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 exibe a mensagem: Hora do Atendimento inválida e retorna Hora do para a tela principal. **Atendimento** 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 igual à data 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 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 <b>MANAM</b> , 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. <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 prédeterminado, o sistema exibe o tipo de solicitação prédeterminado 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 prédeterminado, o sistema exibe o tipo de solicitação prédeterminado, o sistema exibe o tipo de solicitação prédeterminado 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.  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 <b>Tipo de Solicitação</b> informado.

Campo	Preenchimento dos Campos
Observação	Campo preenchido automaticamente conforme <b>Especificação</b> selecionada, podendo ser alterado. <b>Regra associada</b> : 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 <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.

# Funcionalidade dos Botões



### Referências

Inserir Registro de Atendimento

### **Termos Principais**

#### **Registro Atendimento**

### **Vídeos**

#### **Inserir Registro de 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=1565035405

Last update: 05/08/2019 20:03

