Inserir Registro Atendimento Simplificado

O objetivo desta funcionalidade é inserir ou reiterar um registro de atendimento simplificado, referente às ocorrências de faltas de água e paralisações do sistema de coleta de esgotos, programadas ou não, em áreas ou regiões, cujo fato e previsão de normalização sejam conhecidos.

A funcionalidade (implementada por solicitação da **Caern**), pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN** > **Atendimento ao Público** > **Registro Atendimento** > **Inserir Registro Atendimento Simplificado**.

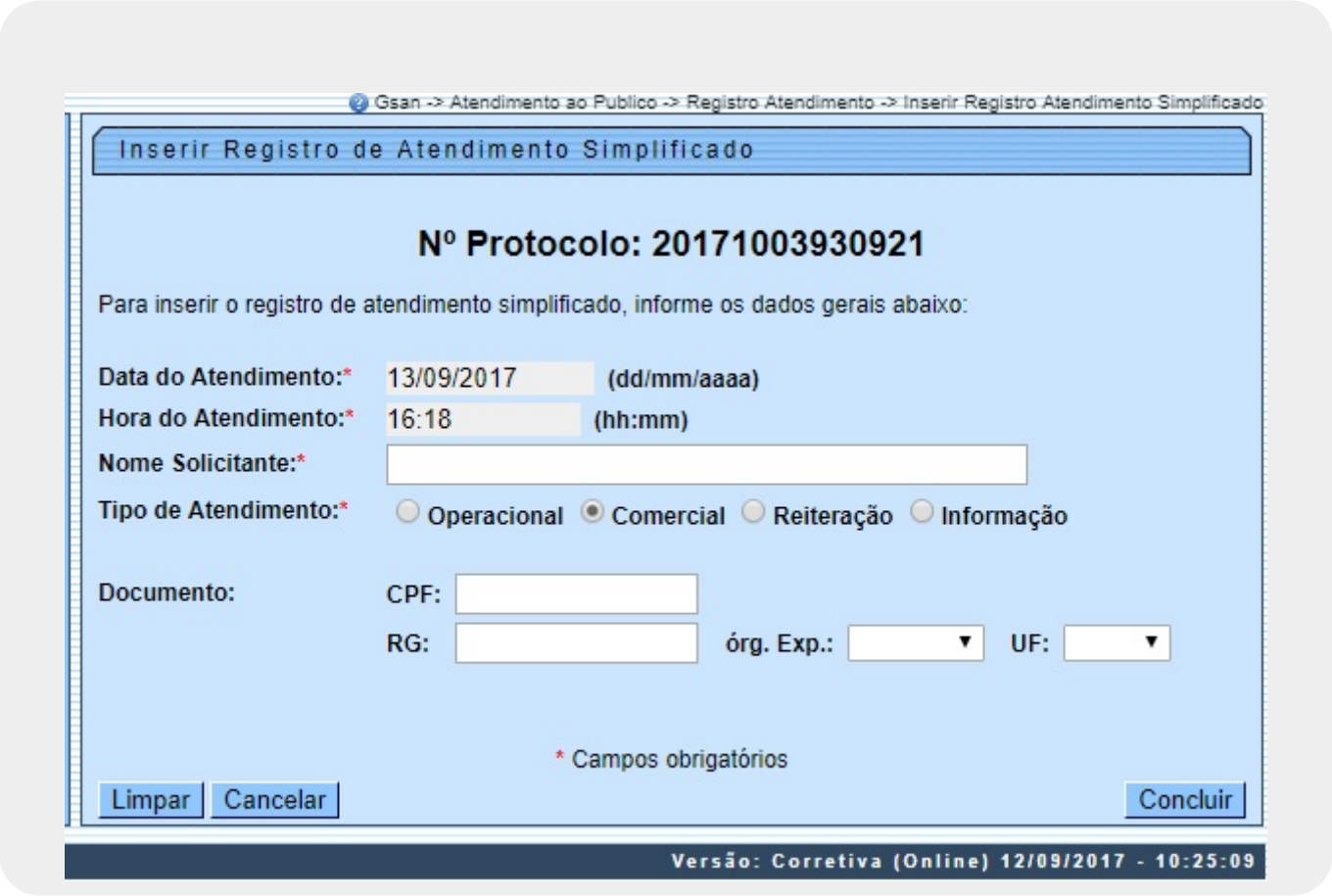
Feito isso, o sistema visualiza as telas abaixo:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

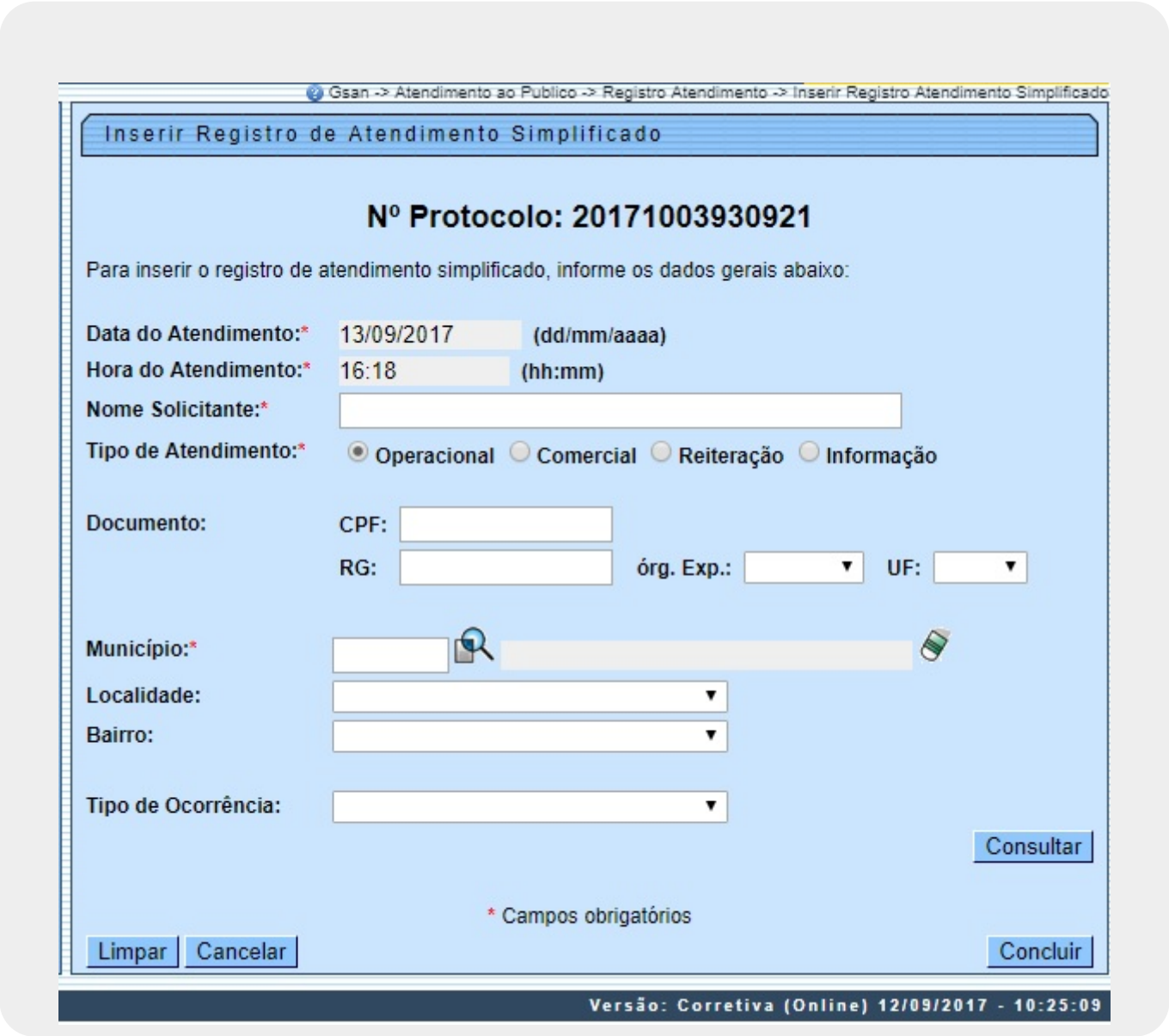
TELA TIPO DE ATENDIMENTO: COMERCIAL

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como COMERCIAL, o sistema exibe a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** abaixo, com o mesmo número de protocolo, usando o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.



TELA TIPO DE ATENDIMENTO: OPERACIONAL

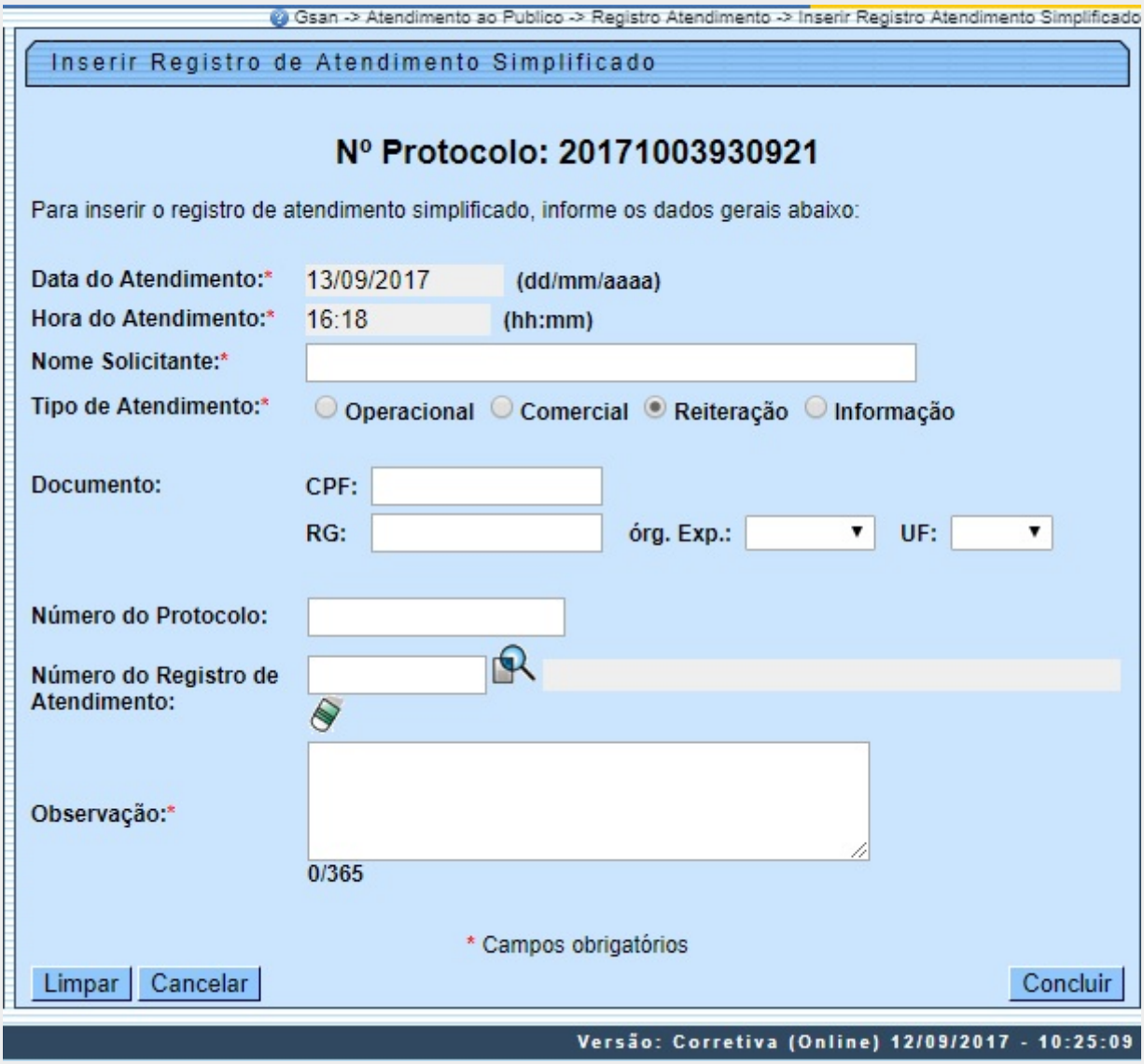
Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como OPERACIONAL e a opção do tipo da ocorrência não for **Falta de Água** ou **Paralisação da Coleta de Esgotos**, o sistema exibirá a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** abaixo, com o mesmo número de protocolo, e usando o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.



Acima, o sistema exibe os motivos específicos do tipo da ocorrência selecionada. Informe o município da ocorrência, opcionalmente, a localidade e/ou o bairro e o sistema, exibe todas as ocorrências cadastradas para o município sem data de regularização, bem como aquelas em que a data corrente seja menor ou igual à data de regularização, somada à quantidade de dias definida nos parâmetros do sistema.
O sistema exibirá todas as ocorrências, os campos de descrição da ocorrência, e as áreas afetadas serão exibidas de forma completa e sem uso de barra de rolagem, com seleção igual a *Não*, e o usuário deve indicar qual a ocorrência exibida que corresponde à reclamação do cliente, gravando-a para futuras consultas gerenciais. O tipo de especificação para gravação deve ser a que tem encerramento automático. Caso não tenha ocorrência registrada para a reclamação do cliente, o sistema exibe a tela normal do **Inserir Registro de Atendimento** com o mesmo número de protocolo e usa o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.

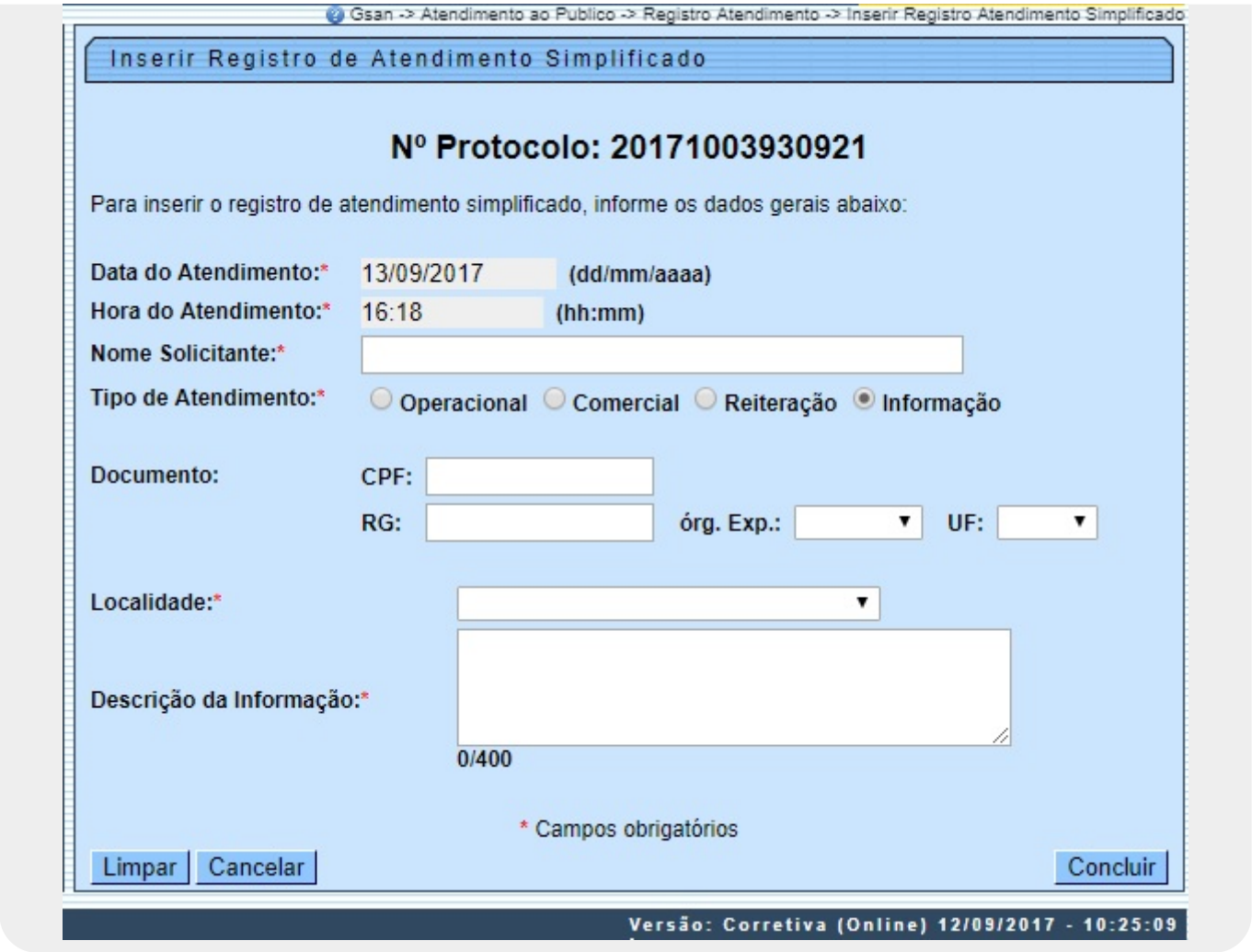
TELA TIPO DE ATENDIMENTO: REITERAÇÃO

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como REITERAÇÃO, o sistema libera a pesquisa do registro de atendimento pelo número do protocolo, matrícula do imóvel, ou número do registro de atendimento. O usuário deve informar uma *observação* e a reiteração do registro de atendimento será gravada.



TELA TIPO DE ATENDIMENTO: INFORMAÇÃO

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como INFORMAÇÂO, o usuário pode informar a localidade de origem e o conteúdo da informação solicitada. Esses dados serão gravados e atrelados ao registro de atendimento aberto.


Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado
Inserir Registro de Atendimento Simplificado
Nº Protocolo: 20171003930921
Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:
Data do Atendimento:*
13/09/2017
(dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:*
16:18
(hh:mm)
Nome Solicitante:*
Tipo de Atendimento:*
Operacional
Comercial
Reiteração
Informação
Documento:
CPF:
RG:
órg. Exp.:
UF:
Localidade:*
Descrição da Informação:*
0/400
* Campos obrigatórios
Limpar
Cancelar
Concluir
Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

De um modo geral, a funcionalidade de **Inserir Registro Atendimento Simplificado** permite que sejam informados e/ou alterados os dados da ocorrência, mantendo os registro sobre MUNICÍPIO; LOCALIDADE; BAIRRO; TIPO DA OCORRÊNCIA; MOTIVO DA OCORRÊNCIA; DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA; DATA E HORA DA OCORRÊNCIA; ÁREAS AFETADAS; DATA E HORA PREVISTA DE REGULARIZAÇÃO; DATA E HORA PREVISTA DA REPROGRAMAÇÃO; DATA E HORA DA REGULARIZAÇÃO.
Inicialmente, o sistema exibe a tela para que sejam informados os campos necessários para realizar a inclusão do registro de atendimento simplificado. A tela é composta por dados comuns a todas as telas, e dados que dependem do **Tipo de Atendimento**:

1. Dados Comuns:
   1. Data do Atendimento;
   2. Hora do Atendimento;
   3. Nome Solicitante;
   4. Tipo de Atendimento;
   5. Documento.
1. Dados que dependem do Tipo de Atendimento:
   1. Operacional:
      1. Município;
      2. Localidade;
      3. Bairro;
      4. Tipo de Ocorrência;
      5. Comercial;
   2. Reiteração:
      1. Número do Protocolo;
      2. Número do Registro de Atendimento;
      3. Observação;
   3. Informação:
      1. Localidade;
      2. Descrição da Informação.

Após o preenchimento dos campos, clique em Concluir. O sistema efetua algumas validações:

1. Verificar preenchimento do documento:
   1. Caso o tipo de atendimento escolhido seja Operacional e o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.
   2. Caso o tipo de atendimento escolhido seja Comercial e o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.
   3. Caso o tipo de atendimento escolhido seja Reiteração, o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.
   4. Caso o tipo de atendimento escolhido seja Informação e o indicador obrigatoriedade seja Sim no sistema parâmetro, e não tenha informado CPF, o sistema exibe a mensagem *Informe o documento CPF*.
2. Verificar preenchimento dos campos:
   1. Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à operação, será exibida a mensagem *Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»*.
3. Nenhuma Ocorrência encontrada:
   1. Caso a busca não retorne nenhum registro, o sistema exibe a mensagem *A pesquisa não retornou nenhuma Ocorrência Operacional*.
4. Verificar preenchimento dos dados do RA:
   1. Caso o usuário informe o Nº do Protocolo, o sistema bloqueia os campos do *Nº do Registro de Atendimento*;
   2. Caso o usuário informe o Nº do Registro de Atendimento, o sistema bloqueia o campo do *Nº do Protocolo*.
5. Verificar existência RA para o Protocolo:
   1. Caso o Nº do Protocolo seja informado e não exista RA, o sistema exibe a mensagem *O número do protocolo informado não é válido*.
6. Verificar existência da localidade:
   1. Caso o código da localidade não exista no sistema, o sistema exibe a mensagem *Localidade inexistente*.
7. Verificar preenchimento do dados do RG:
   1. Caso a Unidade da Federação ou o Órgão Expedidor tenha sido informado, e o RG não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem *O RG deve ser informado*.
   2. Caso o RG ou a Unidade de Federação tenha sido informada, e o Órgão Expedidor não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem *O Órgão Expedidor deve ser selecionado*.
   3. Caso o RG ou o Órgão Expedidor tenha sido informado e a Unidade de Federação não tenha sido informada, o sistema exibe a mensagem *A Unidade de Federação deve ser selecionada*.

Preenchimento dos Campos

Campo	**Orientações para Preenchimento**
Número do Protocolo	O sistema calcula o número do protocolo: (Ano corrente (AAAA) + Origem (1) + Sequencial do Protocolo. Não é permitida alteração.
Data do Atendimento	Campo obrigatório. Este campo é informado pelo sistema, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), e não permite alteração.
Hora do Atendimento	Campo obrigatório. Este campo é informado pelo sistema, no formato hh:mm (hora, minuto), e não permite alteração.
Nome do Solicitante	Campo obrigatório. Informe o nome do solicitante, com no máximo 60 (sessenta) caracteres.
Tipo do Atendimento	Campo obrigatório. As telas são compostas por informações, variando conforme o tipo de atendimento. Selecione uma das opções desejada: *Operacional* - Inicialmente o sistema posiciona nesta opção, mas permite alteração; *Comercial*; *Reiteração*; *Informação*. **Regra associada**: Caso o tipo de atendimento seja *Operacional*, é preciso informar para consulta: *Município, Localidade, Bairro* e *Tipo de Ocorrência*. Caso o tipo de atendimento seja Comercial, é possível concluir o registro de atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja Reiteração, é preciso informar os dados necessários para a consulta do RA: *Número Protocolo, Número do RA*, com a opção de concluir o registro atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja Informação, informe os dados necessários para inserir o RA simplificado de informação: *Localidade, Descrição da Informação* com, no máximo, 400 caracteres, sendo possível concluir o registro atendimento simplificado.
Documento:	
CPF	Informe o número do CPF, com no máximo 11 (onze) dígitos. **Regra associada**: O sistema faz a validação e, caso o número do CPF tenham todos os dígitos repetidos, é exibida a mensagem *Número do CPF inválido*.
RG	Informe o número do RG, com no máximo 13 (treze) dígitos.
Org.Expedidor	Caso o campo RG tenha sido informado, este campo será obrigatório. Selecione o Orgão Expedidor entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
UF	Caso o campo RG tenha sido informado, este campo será obrigatório. Selecione a Unidade da Federação entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Município	Caso o tipo de atendimento seja *Operacional* este campo é obrigatório. Informe o código do município, com no máximo 5 (cinco) dígitos, ou clique no botão , link **Pesquisar Município**, para selecionar o município desejado. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado campo em exibição. Caso o município informado não exista no sistema, será exibida a mensagem *Município inexistente*.
Localidade	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Bairro	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Tipo de Ocorrência	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Número do Protocolo	Quando o tipo de atendimento for *Reiteração*, informe o número do protocolo que deseja reiterar, com no máximo 14 (catorze) dígitos.

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do Registro de Atendimento	Informe o número do registro de atendimento, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão , link **Pesquisar Registro de Atendimento**, para selecionar o RA desejado. A descrição do Registro de Atendimento será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado campo em exibição. **Regra associada**: Caso o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem *Registro de Atendimento Inexistente*. Caso o usuário não informe o número do protocolo e o número do RA, o sistema exibe a mensagem *Informe o Registro de Atendimento para Reiteração*.
Observação	Campo obrigatório. Informe a observação desejada, com no máximo 365 (trezentos e sessenta e cinco) caracteres. Caso o usuário não informe a observação, é exibida a mensagem *Informe a observação*.
Localidade	Campo obrigatório. Caso a opção seleciona do tipo de atendimento seja *Informação*, selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Descrição da Informação	Campo obrigatório. Informe a observação desejada, com no máximo 400 (quatrocentos) caracteres.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a conclusão dos procedimentos de inserir registro de atendimento simplificado.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
Consultar	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar as ocorrências operacionais para o atendimento informado.

Referências

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Inserir Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

Clique **aqui** para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:
https://www.gsan.com.br/ - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_atendimento_simplificado

Last update: **11/02/2019 18:04**