



Inserir Registro Atendimento Simplificado

O objetivo desta funcionalidade é inserir ou reiterar registro de atendimento simplificado, referente à 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 no caminho [Gsan > Atendimento ao Público > Registro Atendimento](#) > Inserir Registro Atendimento Simplificado.

A funcionalidade 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”:

- Dados Comuns:
 - Data do Atendimento;
 - Hora do Atendimento;
 - Nome Solicitante;
 - Tipo de Atendimento;
 - Documento.
- Dados que depende do Tipo de Atendimento:
 - Operacional:
 - Município;
 - Localidade;
 - Bairro;
 - Tipo de Ocorrência;
 - Comercial;
 - Reiteração:
 - Número do Protocolo;
 - Número do Registro de Atendimento;
 - Observação;
 - Informação:
 - Localidade;
 - Descrição da Informação

Verifica preenchimento do documento

- 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”.
- 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”.

- 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”.
- 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”.

Verifica preenchimento dos campos

- 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»”.

Nenhuma Ocorrência encontrada

- Caso a busca não retorne nenhum registro, o sistema exibe a mensagem “A pesquisa não retornou nenhuma Ocorrência Operacional”.

Verifica preenchimento dos dados do RA

- Caso o usuário informe o “Nº do Protocolo”, o sistema bloqueia os campos do “Nº do Registro de Atendimento”;
- Caso o usuário informe o “Nº do Registro de Atendimento”, o sistema bloqueia o campo do “Nº do Protocolo”.

Verifica existência RA para o Protocolo

- Caso o “Nº do Protocolo” seja informado e não exista “RA”, o sistema exibe a mensagem “O número do protocolo informado não é válido”.

Verifica existência da localidade

- Caso o código da localidade não exista no sistema, será exibida a mensagem “Localidade inexistente”.

Verifica preenchimento dos dados do RG

- 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.”.
- Caso o “RG” ou a “Unidade de Federação” tenha sido informado, e o “Órgão Expedidor” não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem “O Órgão Expedidor deve ser selecionado.”.
- 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.”.

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: COMERCIAL

Quando o tipo de atendimento for COMERCIAL, o sistema exibe a tela normal do “[Inserir Registro de Atendimento](#)”, com o mesmo número de protocolo, usará o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento.

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647982

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

Data do Atendimento:* 04/10/2013 (dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:* 09:23 (hh:mm)
Nome Solicitante:* TESTE 2
Tipo de Atendimento:* ☐ Operacional ☒ Comercial ☐ Reiteração ☐ Informação

Documento:
CPF:
RG: Órg. Exp.: UF:

* Campos obrigatórios

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: OPERACIONAL

Quando o tipo de atendimento for 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](#)” com o mesmo número de protocolo, usará o nome e o documento informado como o solicitante do registro de atendimento. O sistema exibirá os motivos específicos do tipo da ocorrência selecionada. O usuário deve informar o município da ocorrência, opcionalmente, a localidade e/ou o bairro e o sistema, exibido 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 a 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, e com seleção igual a “Não”, e o usuário deve indicar qual a ocorrência exibida que corresponde à reclamação do cliente, gravando a mesma 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.

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647981

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

Data do Atendimento:* 04/10/2013 (dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:* 09:18 (hh:mm)
Nome Solicitante:*
Tipo de Atendimento:* ☒ Operacional ☐ Comercial ☐ Reiteração ☐ Informação

Documento:
CPF:
RG: Órg. Exp.: UF:

Município:  
Localidade:
Bairro:
Tipo de Ocorrência:

* Campos obrigatórios

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: REITERAÇÃO

Quando o tipo de atendimento for 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.

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647982

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

Data do Atendimento:*	04/10/2013	(dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:*	09:23	(hh:mm)
Nome Solicitante:*	TESTE 2	
Tipo de Atendimento:*	☐ Operacional ☐ Comercial ☒ Reiteração ☐ Informação	
Documento:	CPF:	
	RG:	Órg. Exp.: UF:
Número do Protocolo:		
Número do Registro de Atendimento:		
Observação:*		

0/365

* Campos obrigatórios

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: INFORMAÇÃO

Quando o tipo de atendimento for INFORMAÇÃO, 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 Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado

Inserir Registro de Atendimento Simplificado

Nº Protocolo: 20131001647982

Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:

Data do Atendimento:* 04/10/2013 (dd/mm/aaaa)
Hora do Atendimento:* 09:23 (hh:mm)
Nome Solicitante:* TESTE 2
Tipo de Atendimento:* ☐ Operacional ☐ Comercial ☐ Reiteração ☒ Informação

Documento:
CPF:
RG: Órg. Exp.: UF:

Localidade:*

Descrição da Informação:*

0/400

* Campos obrigatórios

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do Protocolo	
Data do Atendimento(*)	
Hora do Atendimento(*)	
Nome do Solicitante(*)	
Tipo do Atendimento(*)	

Operacional - Inicialmente o sistema posiciona nesta opção, mas permite alteração. Comercial
Reiteração Informação

Documento:
CPF
RG

Org.Expedidor
UF
Município

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão [Borracha.gif](#) ao lado campo em exibição. (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size: 10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~"; mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language: PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)Caso(% style="font-size:11.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language: PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA;mso-bidi-font-weight: bold" %) o município informado não exista no sistema, será exibida(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA; mso-bidi-font-weight:bold" %) a mensagem "Município inexistente".

Localidade
Bairro
Tipo de Ocorrência
Número do Protocolo
Número do Registro de Atendimento

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão [|alt="Borracha.gif"](#) ao lado campo em exibição. (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size: 10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~"; mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language: PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)Caso(% style="font-size:11.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language: PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem "Registro de Atendimento Inexistente". (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)Caso(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)o(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)usuário(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-

language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)não(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)informe(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)o número do protocolo e o número do RA,(% style="font-size:11.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family: Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR; mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)o sistema exibe a mensagem (%)("style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)Informe o Registro de Atendimento para Reiteração(% style="font-size:11.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family: Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR; mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)".
[Observação(*)]Campo obrigatório - Informe a observação desejada, com no máximo 365 (trezentos e sessenta e cinco) caracteres. (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)Caso(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)o(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)usuário(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)não(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-

language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %):informe(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)a observação,(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt; font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR; mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size: 10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~"; mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language: PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)será exibida(% style="font-size:11.0pt; mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family: Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR; mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)a(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) (% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)mensagem(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %) "(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt;font-family:~"Arial~",~"sans-serif~"; mso-fareast-font-family:~"Times New Roman~";mso-bidi-font-family:~"Times New Roman~"; mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR;mso-bidi-language:AR-SA" %)Informe a observação(% style="font-size:11.0pt;mso-bidi-font-size:10.0pt; font-family:~"Arial~",~"sans-serif~";mso-fareast-font-family:Arial;mso-bidi-font-family: ~"Times New Roman~";mso-ansi-language:PT-BR;mso-fareast-language:PT-BR; mso-bidi-language:AR-SA" %)"().

Localidade(*)

Descrição da Informação(*)

= Funcionalidade dos Botões =

=Botão
Limpar.jpg\
cancelar2.jpg
concluir.jpg
 alt="Lupa.gif"
 alt="Borracha.gif"
Consultar.png

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&rev=1427998966

Last update: **31/08/2017 01:11**

