



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:* | <input type="radio"/> Operacional <input type="radio"/> Comercial <input checked="" type="radio"/> Reiteração <input type="radio"/> Informação | |
| Documento: | CPF: <input type="text"/> | |
| | RG: <input type="text"/> | Órg. Exp.: <input type="text"/> UF: <input type="text"/> |
| Número do Protocolo: | <input type="text"/> | |
| Número do Registro de Atendimento: | <input type="text"/> | |
| Observação:* | <div></div> | |

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 | 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. |



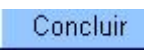


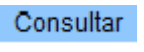
| Campo | Orientações para Preenchimento |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo do Atendimento(*) | <p>Campo obrigatório - As telas são compostas por informações, variando conforme o tipo de atendimento.</p> <p>Selecione uma das opções desejada:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Operacional - Inicialmente o sistema posiciona nesta opção, mas permite alteração. * Comercial; * Reiteração; * Informação. |
| Documento: | |
| CPF | Informe o número do CPF, com no máximo 11 (onze) dígitos. O sistema faz a validação e, caso o número do CPF tenham todos os dígitos repetidos, será 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 "Órgão 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 | <p>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.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado campo em exibição.</p> <p>Caso o município informado não exista no sistema, será exibida a mensagem "Município inexistente".</p> |
| 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. |
| Número do Registro de Atendimento | <p>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.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado campo em exibição.</p> <p>Caso o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem "Registro de Atendimento Inexistente".</p> <p>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".</p> |
| Observação(*) | |

Caso o usuário não informe a observação, será 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal. |
|  | 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 nas bases de dados. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar as ocorrências operacionais para o atendimento informado. |

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do G SAN

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=1428000494

Last update: 31/08/2017 01:11

