×

## 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.

	Nº Proto	0000 20171002662217	
Para inserir o registro de	atendimento simo	lificado, informe os dados gerais abaixo:	
r ara mooni o rogiodo do		sinedae, morne es dades gerais abaixe.	
Data do Atendimento:*	17/03/2017	(dd/mm/aaaa)	
Hora do Atendimento:*	10:17	(hh:mm)	
Nome Solicitante:*			
Tipo de Atendimento:*	Operaciona	I 🖲 Comercial 😑 Reiteração 😑 Informação	
Documento:	CPF:		
	RG:	Órg. Exp.: ▼ UF:	T
		* Campos obrigatórios	

Last update: 31/08/2017 ajuda:inserir\_registro\_atendimento\_simplificado https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir\_registro\_atendimento\_simplificado&rev=1489760529 01:11

### 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.

moern registro u	e Atenument	o omprine	auv		
	Nº Proto	colo: 201	7100366861	D	
Para inserir o registro de a	atendimento simp	lificado, informe	e os dados gerais :	abaixo:	
		,			
Data do Atendimento:*	17/03/2017	(dd/mm/aa	iaa)		
Hora do Atendimento:*	10:06	(hh:mm)			
Nome Solicitante:*					
Tipo de Atendimento:*	Operacional	I 🔍 Comercia	I 🔍 Reiteração	🔍 Informação	,
Documento:	CPF:				
	RG:		Órg. Exp.:	▼ UF:	•
Município:*				6	7
Localidade:			•		
Bairro:			•		
Tipo de Ocorrência:			•		
					Consultar
		Campos obrig	atórios		

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.

Inserir Registro d	e Atendimen	to Simplificado		
	Nº Prote	ocolo: 20171002662	217	
Para inserir o registro de	atendimento sim	nlificado informe os dados de	rais abaixo.	
r ara mooni o regiono do		nineado, informe de addes gel		
Data do Atendimento:*	17/03/2017	(dd/mm/aaaa)		
Hora do Atendimento:*	10:17	(hh:mm)		
Nome Solicitante:*				
Tipo de Atendimento:*	Operacion	al 🔍 Comercial 💿 Reiteraç	ão 😐 Informação	
Documento:	CPF:			
	RG:	Órg. Exp.:	▼ UF:	•
Número do Protocolo:				
Número de Denistro de				
Atendimento:	8			
Observação:*				
	0/365			
	01303			
		* Campos obrigatórios		
Linnard Consider				Canalula

## 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

Last update: 31/08/2017 ajuda:inserir\_registro\_atendimento\_simplificado https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir\_registro\_atendimento\_simplificado&rev=1489760529 01:11

atrelados ao registro de atendimento aberto.

Nº Protocolo: 20171002662217         Para inserir o registro de atendimento simplificado, informe os dados gerais abaixo:         Data do Atendimento:*       17/03/2017 (dd/mm/aaaa)         Hora do Atendimento:*       10:17 (hh:mm)         Nome Solicitante:*	@ Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento Simplificado Inserir Registro de Atendimento Simplificado			
Data do Atendimento:* 17/03/2017 (dd/mm/aaaa)   Hora do Atendimento:* 10:17 (hh:mm)   Nome Solicitante:*	Nº Protocolo: 20171002662217			
Nome Solicitante:*   Tipo de Atendimento:*   Operacional   Comercial   RG:   Órg. Exp.:   UF:   RG:   Órg. Exp.:   UF:   V   Localidade:*   Descrição da Informação:*   0/400   * Campos obrigatórios   Limpar   Cancelar   Concluir	Data do Atendimento:*	17/03/2017 (dd/mm/aaaa)		
Tipo de Atendimento:* Operacional O Comercial O Reiteração O Informação Documento: CPF: RG: Órg. Exp.: VIF: V Localidade:* V Descrição da Informação:* 0/400 * Campos obrigatórios Limpar Cancelar Concluir	Nome Solicitante:*			
Documento: CPF: RG: Órg. Exp.: VUF: V Localidade:* Descrição da Informação:* * Campos obrigatórios Limpar Cancelar Concluir	Tipo de Atendimento:*	○ Operacional ○ Comercial ○ Reiteração ●	Informação	
Localidade:*  Descrição da Informação:*  O/400  * Campos obrigatórios  Limpar Cancelar  Concluir	Documento:	CPF: Órg. Exp.:	▼ UF: ▼	
Descrição da Informação:* 0/400 * Campos obrigatórios Limpar Cancelar Concluir	Localidade:*	•	]	
0/400  * Campos obrigatórios Limpar Cancelar Concluir	Descrição da Informação	*		
* Campos obrigatórios Limpar Cancelar Concluir		0/400		
Limpar Cancelar Concluir	* Campos obrigatórios			
	Limpar Cancelar		Concluir	

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**:

- Dados Comuns:
  - Data do Atendimento;
  - Hora do Atendimento;
  - Nome Solicitante;
  - Tipo de Atendimento;
  - Documento.

- Dados que dependem do Tipo de Atendimento:
  - $\circ$  Operacional:
    - Município;
    - Localidade;
    - Bairro;
    - Tipo de Ocorrência;
  - Comercial;
  - Reiteração:
    - Número do Protocolo;
    - Número do Registro de Atendimento;
    - Observação;
  - Informação:
    - Localidade;
    - Descrição da Informação.

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

- Verificar 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.
- Verificar 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*.
- Verificar 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.
- Verificar 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.
- Verificar existência da localidade:
  - Caso o código da localidade não exista no sistema, o sistema exibe a mensagem Localidade inexistente.
- Verificar preenchimento do 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 informada, 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.

# **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.
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 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 R, link <b>Pesquisar Município</b> , para selecionar o município desejado. O nome será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 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.

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do Protocolo	Quando o tipo de atendimento for Reiteração, informe o número do protocolo que deseja reiterar, com no máximo 14 (catorze) dígitos.
	Informe o número do registro de atendimento, com no máximo 9 (nove)
Número do Registro de Atendimento	dígitos, ou clique no botão 🔍, link <b>Pesquisar Registro de Atendimento</b> , 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 Sao lado campo em exibição. 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, 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
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.
$\mathbf{R}$	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
Ś	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.

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

