



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.

Gsan -> Atendimento ao Público -> 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: org. Exp.: UF:

* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

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.

Gsan -> Atendimento ao Público -> 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: org. Exp.: UF:

Município:*  

Localidade:

Bairro:

Tipo de Ocorrência:

* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

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.

Gsan -> Atendimento ao Público -> 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:

Número do Protocolo:

Número do Registro de Atendimento: 

Observação:*

0/365

* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Online) 12/09/2017 - 10:25:09

TELA TIPO DE ATENDIMENTO: INFORMAÇÃO

Quando o campo **Tipo de Atendimento** estiver marcado como 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: 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: org. Exp.: UF:

Localidade:*

Descrição da Informação:*
0/400

* Campos obrigatórios

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**:

- Dados Comuns:

- Data do Atendimento;

- Hora do Atendimento;

- Nome Solicitante;

- Tipo de Atendimento;

- Documento.

- Dados que dependem 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.

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 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 informada, e o Órgão Expedidor não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem *O Órgão Expedidor deve ser selecionado*.

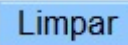
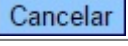



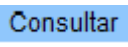
- Caso o RG ou o Órgão Expedidor tenha sido informado e a Unidade de Federação não tenha sido informada, o sistema exibe a mensagem *A Unidade de Federação deve ser selecionada*.

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	<p>Campo obrigatório. As telas são compostas por informações, variando conforme o tipo de atendimento. Selecione uma das opções desejada: <i>Operacional</i> - Inicialmente o sistema posiciona nesta opção, mas permite alteração; <i>Comercial</i>; <i>Reiteração</i>; <i>Informação</i>.</p> <p>Regra associada: Caso o tipo de atendimento seja <i>Operacional</i>, é preciso informar para consulta: <i>Município</i>, <i>Localidade</i>, <i>Bairro</i> e <i>Tipo de Ocorrência</i>. Caso o tipo de atendimento seja <i>Comercial</i>, é possível concluir o registro de atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja <i>Reiteração</i>, é preciso informar os dados necessários para a consulta do RA: <i>Número Protocolo</i>, <i>Número do RA</i>, com a opção de concluir o registro atendimento simplificado. Caso o tipo de atendimento seja <i>Informação</i>, informe os dados necessários para inserir o RA simplificado de informação: <i>Localidade</i>, <i>Descrição da Informação</i> com, no máximo, 400 caracteres, sendo possível concluir o registro atendimento simplificado.</p>
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 <i>Número do CPF inválido</i> .
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 <i>Operacional</i> 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. Caso o município informado não exista no sistema, será exibida a mensagem <i>Município inexistente</i>.</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 <i>Reiteração</i> , informe o número do protocolo que deseja reiterar, com no máximo 14 (catorze) dígitos.

Campo	Orientações para Preenchimento
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>Regra associada: Caso o Nº do Registro de Atendimento informado não seja válido, o sistema exibe a mensagem <i>Registro de Atendimento Inexistente</i>. Caso o usuário não informe o número do protocolo e o número do RA, o sistema exibe a mensagem <i>Informe o Registro de Atendimento para Reiteração</i>.</p>
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 <i>Informe a observação</i> .
Localidade	Campo obrigatório. Caso a opção seleciona do tipo de atendimento seja <i>Informação</i> , 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 na base 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.

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&rev=1549907725

Last update: **11/02/2019 17:55**

