







# Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

Esta opção do sistema permite a inserção de um **Registro Atendimento**. A funcionalidade pode ser acessada através do caminho **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Inserir Registro de Atendimento**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir. Para a **MANAM** a tela é visualizada conforme modelo **AQUI**. Para a **CAGEPA**, caso o *tipo de solicitação* e a *especificação* selecionadas tenham um tipo de serviço de geração automática com o parâmetro de **Manutenção de Rede** atualizado como *SIM* na **Inserir Tipo de Serviço**, a tela é exibida com um botão a mais, o **Informar Dados Manutenção de Rede**, conforme exemplo **AQUI**.

Inserir Registro de Atendimento		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos
<b>Nº Protocolo: 20171003930918</b>					
Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo: <a href="#">Ajuda</a>					
Tipo do Atendimento:*	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual				
Número Manual:	<input type="text"/>				
Data do Atendimento:*	<input type="text" value="12/09/2017"/>  (dd/mm/aaaa)				
Hora do Atendimento:*	<input type="text" value="16:50"/> (hh:mm)				
Tempo de Espera:	<input type="text"/> (hh:mm) <input type="text"/> (hh:mm)				
Unidade de Atendimento:*	<input type="text" value="7214"/>  ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO LOPES 				
Meio de Solicitação:*	<input type="text" value="BALCAO"/>				
Tipo de Solicitação:*	<input type="text" value="OUTROS SERVICOS COMERCIAIS"/>				
Especificação:*	<input type="text" value="ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS"/>				
Data Prevista:	<input type="text" value="13/09/2017"/>				
Valor Sugerido:	<input type="text"/>				
Observação:	<div><div>A água é vida. Preserve a natureza.</div><div>35/365</div></div>				
Motivo Atendimento Incompleto:	<input type="text"/>				
Processo Adm./Jud. ?	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não				
Número do Processo na Agência:	<input type="text"/>				
<a href="#">Avançar</a> 					
<a href="#">Desfazer</a>		<a href="#">Cancelar</a>		<a href="#">Atendimento Incompleto</a>	
				<a href="#">Concluir</a>	
<a href="#">Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção</a>					
Versão: Corretiva (Batch) 12/09/2017 - 10:25:09					

Perceba que a funcionalidade já abre na aba **Dados Gerais**, onde é possível informar os dados gerais do atendimento. Para informações sobre o correto preenchimento dos campos clique [aqui](#). Em função da quantidade de informações a serem cadastradas, a tela foi dividida nas demais abas:

1.

**Local Ocorrência:** Para que você informe os dados do local da ocorrência do **Registro Atendimento**.

2.

**Solicitante:** Para que você informe os dados do solicitante do atendimento.

3.

**Anexo:** Contém os anexos correspondentes ao **Registro Atendimento**.

Para automatizar o processo de trâmite dos registros de atendimento de esgoto, não há necessidade da unidade ser informada pelo usuário, o sistema tratará como segue:

## Para tramitação de esgoto

1. Caso o RA possua a matrícula do imóvel, o sistema verifica se a quadra desta matrícula está associada a uma divisão de esgoto. Caso positivo, será feito o trâmite automático para a unidade desta divisão. Caso negativo, será tramitado para a unidade da divisão associada à localidade desta matrícula;
  2. Caso o RA não possua matrícula de imóvel, o sistema tramita para a unidade da divisão associada a localidade do endereço;
  3. Caso a unidade de sugestão não permita tramitação, o sistema informará uma mensagem **Abertura de RA não foi permitida para unidade de sugestão (Unidade Selecionada)**.  
Na funcionalidade **Informar Parâmetros do Sistema** foi criado o indicador **Bloquear funcionalidades de Instalação/Substituição de hidrômetro**. As funcionalidades **Inserir/Atualizar Registro Atendimento** e **Emissão de Ordens Seletivas** foram alteradas para identificar esse parâmetro.  
Por solicitação da Compesa, foi desenvolvido um serviço no sistema GSAN, onde o atendente no ambiente PROGIS poderá abrir um **Registro Atendimento** e/ou enviar protocolo de atendimento via SMS, para o celular que enviou a solicitação.  
Parâmetros passados do ambiente PROGIS para o GSAN para preenchimento dos campos no **Registro Atendimento**:
  1. Tipo de Atendimento (Deve ser sempre On-line);
  2. Unidade de Atendimento;
  3. Meio de Solicitação - criado o tipo **CELULAR**;
  4. Especificação - para a **CAERN**, o sistema não permite a seleção de um tipo de especificação cujo *tipo de serviço* associado não seja permitido para imóvel condomínio/vinculado, após verificar se o tipo do imóvel informado para a abertura do **RA** corresponde a um imóvel condomínio ou vinculado (conforme parâmetros informados [AQUI](#)).
  5. Endereço;
  6. Solicitante;
  7. Ponto de Referência;
  8. Par de Coordenadas da localização do problema (Norte e Leste);
  9. Ponto de Referência;
  10. Email do Reclamante;
  11. Celular do Reclamante.
- Caso o **Registro Atendimento** não seja inserido, pela ausência de parâmetro(s), ou por parâmetro inválido, o GSAN envia esse motivo para ser tratado pelo **WebService**. Caso o motivo seja a falta de algum parâmetro, o sistema envia a mensagem para o **webservice: Não foi enviado para o Gsan o parâmetro , o qual é obrigatório**. Caso o motivo seja por algum parâmetro inválido, o sistema envia a mensagem para o **webservice: inválido (a)**.  
O número do CPF do solicitante e a informação de OBSERVAÇÃO são dois novos parâmetros que serão repassados pelo ambiente **WEBSERVICE**.  
O número do PROTOCOLO do **Registro Atendimento** será retornado para o **WebService** quando for incluído com sucesso (o referido número possibilita ao usuário do PROGIS informar a data prevista de atendimento da solicitação realizada).  
Quando a solicitação enviada através do PROGIS já existir **Registro Atendimento**, do mesmo tipo para o mesmo local de ocorrência, o sistema GSAN realiza o procedimento de REITERAÇÃO para o **Registro Atendimento** existente e retorna para o **WebService** o número do protocolo de reiteração gerado.  
O processo de geração de RA através do PROGIS possibilita que a solicitação seja, apenas, de uma REITERAÇÃO para um **Registro Atendimento** existente:
- Caso o **Registro Atendimento** esteja na situação PENDENTE, o sistema fará a reiteração e retornará para o usuário o número do protocolo referente à reiteração registrada.
  - Caso a situação do **Registro Atendimento** esteja na situação ENCERRADO, o sistema retorna a informação de que o **Registro Atendimento** associado ao protocolo informado já foi atendido.
  - Caso não exista **Registro Atendimento** para o número de protocolo recebido como parâmetro de pesquisa, o sistema retorna a informação de que não existe **Registro Atendimento** para o número de protocolo informado.
- O sistema gera o trâmite automático para a unidade organizacional correspondente a **ATENDIMENTO INTERNET**, quando o tipo de solicitação do **Registro Atendimento** gerado não for referente a serviços na rede de esgoto. Para solicitações de serviços na rede de esgoto, o trâmite automático será para a unidade da divisão de esgoto responsável pela localidade de ocorrência da solicitação.  
Por solicitação da **Casal**, foi inserido mais uma validação: **Data Prevista** = (Data válida obtida a partir da Data do Atendimento) + (o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação), considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como dias úteis ou corridos.  
Os campos que são obrigatórios e que não foram passados nos parâmetros, devem ser preenchidos pelo atendente:
1. Localidade;
  2. Data Prevista (o sistema faz o cálculo);
  3. Pavimento da Rua;
  4. Pavimento da Calçada.
- Após a conclusão da RA e Geração do protocolo, será enviado para o celular do reclamante, via SMS, o número do protocolo de atendimento.  
Caso já exista o RA, será gerado o protocolo de atendimento e enviado para o celular do reclamante, via SMS, o número do protocolo de atendimento.  
Atualmente o GSAN utiliza o sistema PROGIS para integração do Registro Atendimento X GEO.  
A COMPESA criou um novo sistema de GEO (GISComp), sendo necessário ajustes para que seja realizada uma integração similar à que foi desenvolvida para o PROGIS.  
Nos testes iniciais foram identificados alguns ajustes:
1. A validação da criptografia precisa ser removida para que seja possível a integração;
  2. O GSAN está apagando as especificações quando o GISComp é chamado.  
Para os ajustes supracitados foi necessário alterar o **Inserir Registro de Atendimento** para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp.  
As telas do tipo aba têm um comportamento padrão.  
Clique em **Funcionamento das Telas do Tipo Aba** para obter uma explicação mais detalhada.

## Devolução de Valores

Para ter acesso aos detalhes das alterações referentes à **Devolução de Pagamentos em Duplicidade; Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento; e Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago**, clique em [Devolução de Valores](#).

O sistema permite a devolução de valores a menor para **DEVOLUCAO PAGAMENTO NAO CONFORME. Valor Pagamento - Valor Corrigido = Valor da devolução**):

1. Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha;
2. Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta;
3. Valor Total = Somatório Valor Devolução  
Verifica Valor Total da Devolução
1. Caso o valor total da devolução seja o valor negativo, será exibida a mensagem **Necessário informar um valor válido para devolução**.  
Atualmente o GSAN utiliza o sistema PROGIS para integração do Registro Atendimento X GEO. A COMPESA criou um novo sistema de GEO (GISComp), sendo necessária a integração similar à que foi desenvolvida para o PROGIS.  
Foi alterada a funcionalidade [Inserir Registro de Atendimento](#) para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp. O pressuposto da integração é manter para o GISComp, os mesmos parâmetros que já são utilizados pelo PROGIS.

## Conta Braille

Na aba Dados Gerais, foi criado o Tipo de Especificação “Conta Braille”, associada ao **Tipo de Solicitação** “ALTERAÇÃO CADASTRAL”, tratada na abertura da RA, a ser tramitado automaticamente, criado para Unidade destino “ATUALIZAÇÃO CADASTRAL” definida pela CAERN, visando possibilitar ao usuário solicitar através da funcionalidade Loja Virtual, opção: **Solicitar Conta em Braille**.

1. Procedimentos para Habilitar o imóvel para gerar Conta Braille:
  1. Acessar a funcionalidade [Manter Imóvel](#);
  2. O imóvel deve ter, obrigatoriamente, um responsável associado;
  3. Acessar a Aba [Conclusão](#) e selecionar em Envio da Conta o tipo “CONTA BRAILLE”;
  4. Encerrar o registro de atendimento correspondente.

## Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais Manam

Para a **MANAM**, a tela de **Inserir Registro de Atendimento** é visualizada com alguns campos diferentes na **Aba Dados Gerais**:



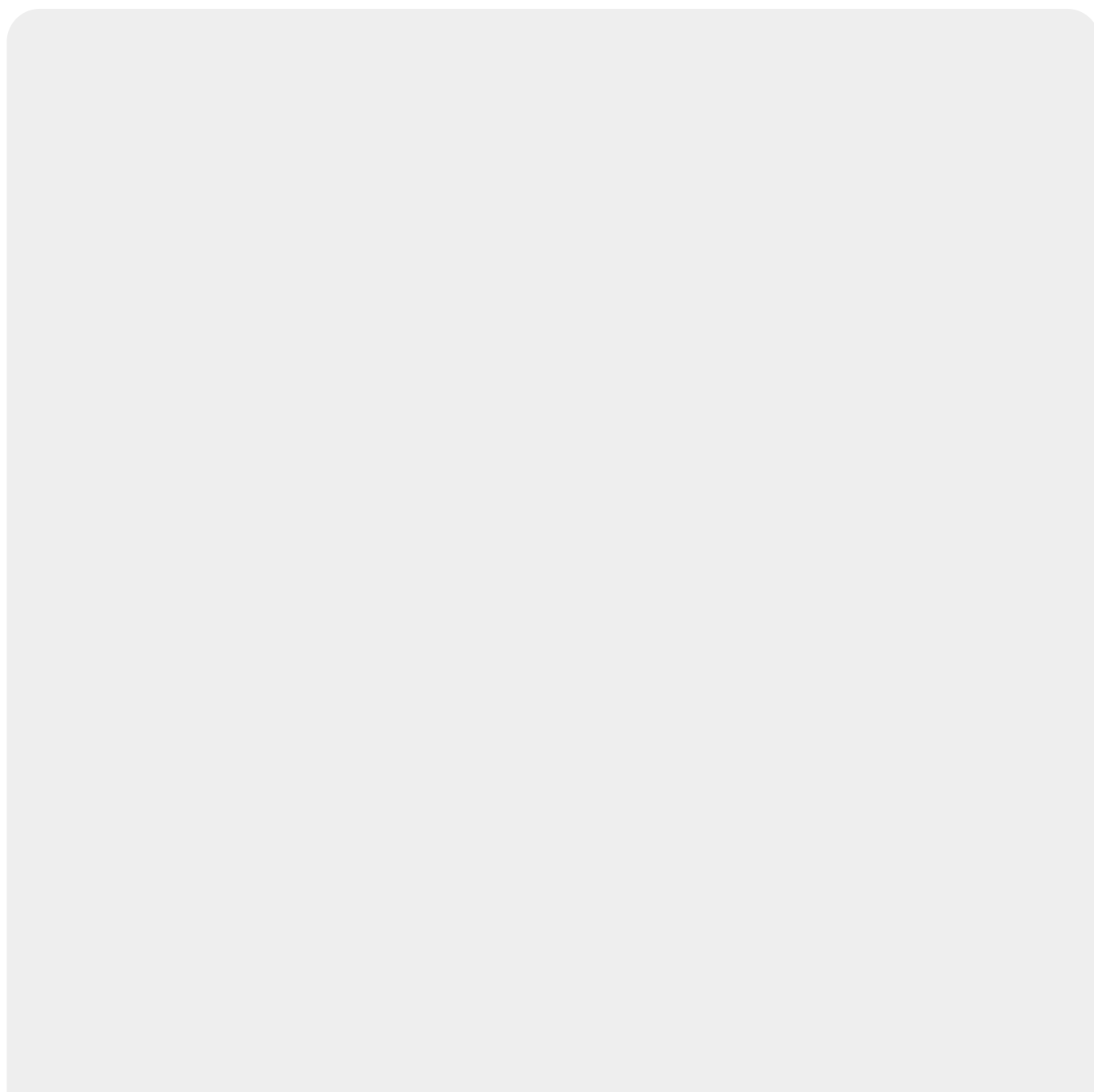
Inserir Registro de Atendimento		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante
Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo:				
Tipo do Atendimento:*	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual			
Protocolo:	6513286		<a href="#">Consultar Imóvel</a> <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a>	
Número Manual:	<input type="text"/>			
Data do Atendimento:*	<input type="text" value="16/08/2017"/> (dd/mm/aaaa)			
Hora do Atendimento:*	<input type="text" value="14:06"/> (hh:mm)			
Tempo de Espera:	<input type="text"/> (hh:mm) <input type="text"/> (hh:mm)			
Unidade de Atendimento:*	<input type="text" value="103"/> CALL CENTER			
Meio de Solicitação:*	<input type="text" value="TELEFONE"/>			
Senha de Atendimento:	<input type="text"/>			
Tipo de Solicitação:*	<input type="text" value="TESTES SANDY"/>			
Especificação:*	<input type="text" value="TESTES SANDY"/>			
Motivo da Abertura:*	<input type="text" value="A PEDIDO DO CLIENTE"/>			
RA a reiterar:	<input type="text"/> <input type="text"/>			
Data Prevista:	<input type="text" value="17/08/2017 02:06"/>			
Nome Contato:	<input type="text"/>			
Observação:	<div><input type="text"/></div> <div>0/400</div>			
Motivo Atendimento Incompleto:	<input type="text"/>			
<div>Avançar </div>				
Desfazer		Cancelar		Atendimento Incompleto
Concluir				
<a href="#">Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção</a>				

Note que, além do número do protocolo negrito em **vermelho**, visualizamos o campo **Motivo da Abertura**. Este campo deve ser selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente e é de preenchimento obrigatório, dependendo do **Tipo de Solicitação** e **Especificação** informados. Ele é visualizado caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.

Já o campo **Senha de Atendimento** é de preenchimento obrigatório, caso o meio de solicitação corresponda à opção **BALCÃO**. Além disso, o campo **Observação** aceita apenas caracteres em CAIXA ALTA.

## Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais CAGEPA

Para a **CAGEPA**, a tela de **Inserir Registro de Atendimento** é visualizada com um botão novo na **Aba Dados Gerais**:





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

**Inserir Registro de Atendimento**

**Dados Gerais** Local Ocorrência Solicitante Anexos

**Nº Protocolo: 20201002118415**

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo: [Ajuda](#)



Tipo do Atendimento:\* ☒ on-line ☐ manual

Número Manual:

Data do Atendimento:\*  (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:\*  (hh:mm)

Tempo de Espera:  (hh:mm)  (hh:mm)

Unidade de Atendimento:\*    
CADASTRO COMERCIAL DO LITORAL 

Meio de Solicitação:\*  ▼

Tipo de Solicitação:\*  ▼

Especificação:\*  ▼

Data Prevista:

Valor Sugerido:

Quantidade de Parcelas:  (Quantidade Máxima de Parcelas: 6)

Observação:   
35/365

Motivo Atendimento Incompleto:

Processo Adm./Jud. ? ☐ Sim ☒ Não

Número do Processo na Agência:

**Avançar** ►

**Desfazer** **Cancelar** **Informar Dados Manutenção de Rede** **Atendimento Incompleto**  
**Concluir**

**Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção**

Versão: 3.92.1.0 (Batch) 25/09/2020 - 14:41:18

Esse botão é o **Informar Dados Manutenção de Rede**. Ele é visualizado para a **CAGEPA**, que está parametrizada para registrar dados de manutenção da rede, fazendo a integração do **GSAN** com o sistema **SIGO**, utilizado pela **CAGEPA** para tratar de serviços relacionados à manutenção de rede de água. Caso o tipo de serviço *associado* ao tipo de especificação do registro de atendimento tenha indicação de manutenção de rede (no exemplo acima, **Rede de Água** e **Instalação de Registro**), a funcionalidade exibe o botão **Informar Dados Manutenção de Rede** para receber os dados de manutenção da rede.


Clicando nele, é possível informar se haverá interrupção de serviços de Rede durante a execução do serviço. Selecionando **SIM**, informe a data prevista de execução, a hora prevista e o prazo previsto de duração, selecionando se é prazo em *dias* ou *horas*. Caso não tenha condições de informar os dados, pode deixar em branco. Caso seja possível informá-los, clique em **Atualizar**. Feito isso, o sistema envia para o sistema **SIGO**, através de *webservice*, incluindo / atualizando os dados informados em base própria, para ser usada no envio das informações para o sistema **SIGO** e para a programação do serviço no **GSANAS**.




A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Informações de Serviços de Manutenção de Rede". No topo, há uma barra de título com o mesmo texto. O formulário contém os seguintes elementos:

- Uma pergunta: "Haverá interrupção dos serviços de rede?" com duas opções de radio button: "Sim" e "Não".
- Um campo de texto para "Data prevista:" com o valor "07/08/2019" e um ícone de calendário.
- Um campo de texto para "Hora prevista:" com o valor "12:00".
- Um campo de texto para "Duração prevista:" com o valor "2".
- Dois radio buttons para selecionar a unidade de tempo: "Dias" (selecionado) e "Horas".
- Três botões na base: "Fechar", "Desfazer" e "Atualizar".

Além disso, para a **CAGEPA**, ou qualquer empresa que esteja parametrizada para informar a quantidade de parcelas do débito a cobrar no registro de atendimento, o campo **Quantidade de Parcelas** é exibido, com a opção de definir a quantidade de parcelas que serão cobradas, de uma quantidade máxima previamente definida. Porém, sua visualização depende do **Tipo de Serviço** associado à **Especificação**, que indica se o valor do serviço pode ou não ser parcelado. Caso na abertura do registro de atendimento o campo **Quantidade de Parcelas** seja preenchido, em todas as funcionalidades de encerramento de ordem de serviço, os dados da geração do débito são visualizados, com destaque para os campos protegidos para edição: *quantidade de parcelas*, *taxa de juros*, *valor total* e *valor da parcela*. Por exemplo, na **Efetuar Corte de Ligação Água**.

## Preenchimento dos campos

Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Tipo do Atendimento</b>	<p>Campo obrigatório. Selecione entre as opções <b>On-line</b> ou <b>Manual</b>.  <b>Regra associada:</b> caso marque a opção <b>On-line</b>, os campos <b>Tempo de Espera</b>, <b>Data do Atendimento</b> e <b>Hora do Atendimento</b> são desabilitados. Para os dois últimos, o sistema considera a data e a hora correntes. Caso marque a opção <b>Manual</b>, o sistema habilita esses campos. Caso o tipo de atendimento seja <b>Manual</b>, você pode ainda informar opcionalmente o número de atendimento.</p>
<b>Número Manual</b>	<p>Informe com até onze dígitos.  <b>Regra associada:</b> campo não habilitado caso a opção do tipo de atendimento seja <b>On-line</b>.  Caso o número informado seja <i>maior</i> que o número atualizado como último emitido, o sistema exibe a mensagem: <i>Número informado maior que último número emitido</i> e retorna para a tela principal.  Caso o dígito verificador do número informado não <i>bata</i> com o dígito calculado, o sistema exibe a mensagem: <i>Dígito verificador do número informado não está correto</i> e retorna para a tela principal.  Caso o número informado já esteja informado em outro registro de atendimento, o sistema exibe a mensagem: <i>Número de Atendimento já foi informado para o Registro de Atendimento «»</i> e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.</p>
<b>Data do Atendimento</b>	<p>Campo obrigatório. Informe no formato DD/MM/AAAA ou clique em  para selecionar as datas de atendimento.  <b>Regra associada:</b> campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja <b>On-line</b>. Uma vez preenchida, regula o valor do campo <b>Data prevista</b>, a partir do número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação.  Caso a solicitação compreenda uma programação de abastecimento e/ou de manutenção e não haja abastecimento ou manutenção previstos para a data informada, o sistema emite um alerta informando, disponibilizando a opção de consultar a programação de abastecimento.  Caso a data informada não seja uma data válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Data do Atendimento inválida</i> e retorna para a tela principal.  Caso a data seja posterior à data corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Data do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Data Corrente»</i> e retorna para a tela principal.  Caso a data do atendimento seja <i>igual</i> à data corrente e o tempo de espera inicial para atendimento seja <i>posterior</i> à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Inicial para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.  Caso a data do atendimento seja <i>igual</i> à data corrente e o tempo de espera final para atendimento seja <i>posterior</i> à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.</p>
<b>Hora do Atendimento</b>	<p>Campo obrigatório. Informe no formato HH:MM.  <b>Regra associada:</b> campo desabilitado, caso o tipo de atendimento selecionado seja <b>On-line</b>. Uma vez preenchida, caso não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Hora do Atendimento inválida</i> e retorna para a tela principal.  Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e a hora do atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Hora do Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.</p>


Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Tempo de Espera</b>	<p>Informe no formato HH:MM o tempo do atendimento inicial e final de atendimento.</p> <p><b>Regra associada:</b> caso o campo do tempo de espera final esteja desabilitado e o tempo inicial para atendimento esteja preenchido, o sistema preenche o final com o valor correspondente à hora corrente e não permite alteração. O campo final fica desabilitado caso o tipo de atendimento selecionado seja <b>On-line</b>.</p> <p>Caso o tempo de espera inicial para atendimento não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Inicial para Atendimento inválido</i> e retorna para a tela principal.</p> <p>Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e o tempo de espera inicial para atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Inicial para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.</p> <p>Caso o tempo de espera final para atendimento não seja uma hora válida, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento inválido</i> e retorna para a tela principal.</p> <p>Caso a data do atendimento seja igual à data corrente e o tempo de espera final para atendimento seja posterior à hora corrente, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento deve ser anterior ou igual à «Hora Corrente»</i> e retorna para a tela principal.</p> <p>Caso o tempo de espera final para atendimento seja anterior ao tempo de espera inicial, o sistema exibe a mensagem: <i>Tempo de Espera Final para Atendimento é anterior ao Tempo de Espera Inicial</i> e retorna para a tela principal.</p>
<b>Unidade de Atendimento</b>	<p>Campo obrigatório. Informe com até quatro dígitos ou clique no botão  para selecionar a unidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p><b>Regra associada:</b> ao clicar em , o sistema exibe a tela com a unidade associada ao usuário que esteja efetuando o registro de atendimento, permitindo que o usuário informe ou selecione outra.</p> <p>Caso a unidade de atendimento informada não exista, o sistema exibe a mensagem: <i>Unidade de Atendimento inexistente</i> e retorna para a tela principal.</p> <p>Caso a unidade de atendimento não tenha autorização para efetuar a abertura de registros de atendimento, o sistema exibe a mensagem: <i>A unidade «» não tem autorização para efetuar a abertura de registro de atendimento</i> e retorna para a tela principal.</p>
<b>Meio de Solicitação</b>	Campo obrigatório. Selecione o meio de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema.
<b>Senha de Solicitação</b>	Campo obrigatório. Visualizado pela <b>MANAM</b> , é de preenchimento obrigatório, caso o meio de solicitação corresponda à opção BALCÃO.

Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Tipo de Solicitação</b>	<p>Campo obrigatório. Selecione o tipo de solicitação da lista disponibilizada pelo sistema.</p> <p><b>Regra associada:</b> dependendo do tipo de solicitação selecionado, as opções do campo <b>Especificação</b> são alteradas. O campo <b>Data prevista</b> também depende da escolha do tipo de solicitação.</p> <p>Caso o tipo de solicitação não seja relativo à área de esgoto, o sistema define a <i>unidade destino</i> a partir da localidade informada/selecionada.</p> <p>Caso a funcionalidade tenha sido iniciada com o tipo de solicitação pré-determinado, o sistema exibe o tipo de solicitação pré-determinado e não permite alteração.</p> <p>Caso o tipo de serviço de geração automática tenha o parâmetro de <b>Manutenção de Rede</b> atualizado como <i>SIM</i> na <b>Inserir Tipo de Serviço</b>, a tela é exibida com um botão a mais para a <b>CAGEPA</b>, o <a href="#">Informar Dados Manutenção de Rede</a></p>
<b>Especificação</b>	<p>Campo obrigatório. Selecione a especificação da lista disponibilizada pelo sistema.</p> <p><b>Regra associada:</b> dependendo da especificação, o texto do campo <b>Observação</b> muda automaticamente, podendo ser alterado.</p> <p>Caso a especificação exija a <i>matrícula do imóvel</i>, o campo, visualizado na aba <b>Local de Ocorrência</b>, se torna obrigatório.</p> <p>Caso a especificação exija o pavimento da rua, o campo, visualizado na aba <b>Local de Ocorrência</b>, se torna obrigatório. O mesmo ocorre com o campo <b>Pavimento da calçada</b>.</p> <p>Caso a especificação esteja associada a uma unidade, o sistema define a unidade destino a partir da especificação.</p> <p>Caso as contas não se refiram à especificação selecionada, o sistema desabilita o campo <b>Contas</b>, visualizado na aba <b>Dados Gerais do Atendimento</b>.</p> <p>Caso a especificação informada indique encerramento automático do registro de atendimento, o sistema exibe a mensagem: <i>Observação é obrigatório para este tipo de especificação, este RA terá encerramento automático</i> e retorna para a tela principal.</p> <p>Caso a funcionalidade tenha sido iniciada com o tipo de solicitação pré-determinado, o sistema exibe o tipo de solicitação pré-determinado e não permite alteração.</p> <p>Caso exista registro de atendimento em aberto para o local da ocorrência com a mesma especificação e que não seja relativo à falta de água, o sistema exibe a mensagem: <i>Existe Registro de Atendimento de «» em aberto para este endereço «»</i>. Em seguida, o sistema disponibiliza para o usuário a opção de consultar os registros de atendimento pendentes para o local da ocorrência. Neste caso, ele exibe os registros de atendimento pendentes para o local da ocorrência.</p> <p>Caso a especificação de geração automática tenha o parâmetro de <b>Manutenção de Rede</b> atualizado como <i>SIM</i> na <b>Inserir Tipo de Serviço</b>, a tela é exibida com um botão a mais para a <b>CAGEPA</b>, o <a href="#">Informar Dados Manutenção de Rede</a></p>
<b>Motivo da Abertura</b>	<p>Campo obrigatório.</p> <p><b>Regra associada:</b> selecionado a partir de uma lista de valores definidos previamente, é de preenchimento obrigatório, dependendo do <b>Tipo de Solicitação</b> e <b>Especificação</b> informados. Ele é visualizado para a <b>MANAM</b>, caso a especificação exija que o motivo de abertura do registro de atendimento seja informado.</p>



Campo	Preenchimento dos Campos
<b>Data Prevista</b>	Informe no formato DD/MM/AAAA. <b>Regra associada:</b> data válida obtida a partir da data do atendimento + o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação, considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como dias úteis ou corridos.
<b>Valor Sugerido</b>	Informe o valor sugerido para o serviço solicitado. Campo habilitado ou não, dependendo do <b>Tipo de Solicitação</b> informado.
<b>Observação</b>	Campo preenchido automaticamente conforme <b>Especificação</b> selecionada, podendo ser alterado. <b>Regra associada:</b> espaço para mensagens com até 400 caracteres. Campo obrigatório caso a especificação informada indique que é de encerramento automático. Nesse cenário, antes de finalizar o registro, o sistema exibe a mensagem: <i>Observação é obrigatório para este tipo de especificação, este RA terá encerramento automático.</i>
<b>Motivo Atendimento Incompleto</b>	Selecione o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante atendimento.
<b>Processo Adm./Jud. ?</b>	Caso o usuário tenha permissão para indicar o processo administrativo/judiciário o sistema permite alterar status para <b>Sim</b> .
<b>Número do Processo na Agência</b>	Caso <b>Processo Adm./Jud. ?</b> esteja igual a <b>Sim</b> , o campo é habilitado para informar o número do processo na Agência.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar	Ao clicar neste botão, o sistema navega para as próximas abas.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema apaga os campos preenchidos.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação de inserção de registro de atendimento, retornando para a tela inicial do menu.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a inserção dos dados do registro de atendimento.
Atendimento Incompleto	Ao clicar neste botão, o sistema registra o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante atendimento.
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	Ao clicar neste botão, o sistema acessa a tela de consulta da programação de abastecimento e manutenção. 
Informar Dados Manutenção de Rede	Visualizado para a <b>CAGEPA</b> , dependendo se o tipo de solicitação e especificação selecionadas tenham um tipo de serviço de geração automática com o parâmetro de <b>Manutenção de Rede</b> atualizado como <b>SIM</b> na <b>Inserir Tipo de Serviço</b> . Clicando nele, informe se haverá interrupção de serviços de Rede durante a execução do serviço.

## Referências

### Inserir Registro de Atendimento

## Termos Principais

### Registro Atendimento

## Vídeos

### Inserir Registro de Atendimento

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



~~NOSIDEBAR~~

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\\_de\\_atendimento](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_de_atendimento)

Last update: **28/09/2020 19:35**

