# Inserir Registro de Atendimento - Aba Anexos

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 da tela a seguir:

	gistro de Atendiment	0 Dad Ger	los Local ais Ocorrência Soli	citante Anexos
	Nº Proto	colo: 2021100699	3468	
Para anexar u	n ou vários arquivos, informe	os dados abaixo:		
Arquivo:	Browse NO FILE SEL	ECTED.		
Observação:	0/200			11.
	* Serão aceitos os arquivos	a nos formatos: IPG DOC		PDF
Armuiuo(e) in	ormado(e):	, noo loinidido: or 0, 000,	boon, neo, neon of	Adicionar
Remover	rquivo	Observaçã	0	Adicional
0	Teste RA OS Fo	to		.a
- T				
		Voltar		

Em função da quantidade de informações a serem cadastradas, a tela foi dividida em abas:

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

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

Dados Gerais: Para que você informe os dados gerais do atendimento.

1.

2.

3.

As telas do tipo aba têm um comportamento padrão. Clique aqui para obter uma explicação mais detalhada do funcionamento das telas do tipo aba.

Agora nós vamos ver a ajuda para a aba **Anexos**. Para a **CAGEPA**, caso o *tipo de solicitação* e a *especificação* selecionadas na aba **Dados Gerais** 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**.

### **Preenchimento dos campos**

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

1.

Arquivo: informe ou selecione o arquivo que deseja anexar.

**Regra associada**: para cada arquivo adicionado como anexo, o sistema faz as validações: 1.

Validar extensão do anexo (apenas JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF serão aceitos como anexos); 1.

Caso a extensão do arquivo corresponda, o sistema faz a compressão do arquivo antes de incluir na tabela.

 Caso a extensão do arquivo corresponda a JPG e a resolução da imagem tenha parâmetros de largura ou altura superiores aos parâmetros do sistema, o sistema faz o redimensionamento da resolução da imagem conforme parâmetros definidos.

2.

Validar tamanho do anexo (o tamanho é limitado conforme parâmetro do sistema). 1.

Caso o tamanho do arquivo selecionado seja superior ao tamanho máximo permitido, o sistema exibe mensagem: *Tamanho do arquivo selecionado é superior ao tamanho máximo permitido de «»* e retorna para a tela principal.

2.

Observação: campo de texto livre com até 200 caracteres.

Ao clicar no botão Adicionar o sistema exibe para seu controle o nome do arquivo adicionado.

#### Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão **Concluir**, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos de todas as abas do processo **Inserir Registro de Atendimento**. O sistema apresentará a mensagem abaixo, quando a inclusão do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso:

<u>iserir outro Registro de Atendimen</u> zar Registro de Atendimento inserio
Imprimir F
Imprimir C

**Atenção**: caso já exista **Registro de Atendimento** pendente para o *mesmo imóvel* e *serviço*, o sistema exibe um aviso informando, impedindo a abertura em duplicidade.

1.

Sem geração da Ordem de Serviço:

1.

Registro de Atendimento de código (código do **Registro Atendimento**) inserido com sucesso. 2.

Com geração da Ordem de Serviço:

1.

Registro de Atendimento de código (código do **Registro Atendimento**) e Ordem de Serviço de código (código da Ordem de Serviço) inseridos com sucesso.

O sistema irá gerar automaticamente a Ordem de Serviço caso a Especificação esteja associada a um Tipo de Serviço. O sistema apresentará quatro, ou cinco, opções após a inserção do **Registro Atendimento**. Escolha a opção desejada clicando em algum dos **links** existentes na tela de sucesso:

1.

Menu Principal - Para voltar à tela principal do sistema.

2.

**Inserir outro Registro de Atendimento** -> Para inserir um outro **Registro Atendimento**. 3.

Atualizar Registro de Atendimento Inserido -> Para atualizar os dados do registro recémaberto.

4.

**Imprimir RA** -> Para geração de um relatório com os dados do **Registro Atendimento**, conforme modelo **abaixo**. Para a **DESO**, caso o serviço a ser executado seja cobrado, seu valor é visualizado descrito por extenso no quadro **Dados Gerais**, sem possibilidade de alteração, evitando que a informação, antes preenchida de punho pelo funcionário, fique sujeita a erro. Exemplo **AQUI**. 5.

**Gerar O.S** -> Para geração do relatório com os dados da Ordem de Serviço. 6.

Documento Tipo de Solicitação -> Para a DESO, caso o tipo de especificação esteja associado a um tipo de solicitação parametrizado para liberar a emissão de um documento (parametrização feita AQUI), esse link é visualizado para emissão do documento, conforme modelo AQUI. Além disso, caso o parâmetro criado no *Tipo de Solicitação* esteja indicado como *SIM* para geração de **RA encerrado** e a geração tiver sido feita por outra funcionalidade com RA *Pendente* de mesma especificação, o sistema gera o RA na situação de *Encerrado*, com a observação: Registro de Atendimento criado na situação Encerrado devido a existência de outro com a mesma especificação: RA = 9999999999.

### **Registro de Atendimento Impresso**

	Registro de	Atendimento	PAG 1/1 20/02/2018 09:59:53
	DADOS	GERAIS	
Número RA: 1280	770	Situação RA: Pendente	
Tipo Solicitaçã Especificação: Data Atendiment Meio Solicitaçã Unidade Atendim Observação:	<ul> <li>o: ALTERAR CONSUMO TEE - SAAE</li> <li>ALTERAR CONSUMO</li> <li>o: 20/02/2018 09:58:00</li> <li>o: AGENCIA VIRTUAL</li> <li>ento: SETOR DE REDE E LIGACAO DE</li> </ul>	Data Prevista até: 20/02/2018 Unidade Atual: SETOR DE REDE E LIGA	cao de esgoto
	DADOS DO LOCA	l da ocorrência	
Matrícula Imóve Rota: 11 Endereço RUA Ocorrência:	1: 22265 A CAMPININHA SOROCABA SP 18100	Inscrição Imóvel: 001.415.1105.0075 Sequencial Rota: -0	04
Ponto Referênci Município: Área Bairro:	a:	Bairro:	
Localidade/Seto Local Ocorrênci Pavimento Rua:	<b>r/Quadra:</b> 001/415/1105 <b>a:</b> TERRA	Divisão Esgoto: Pavimento Calçada: TERRA	
Descrição Local Ocorrência:			
	DADOS DO	SOLICITANTE	
Cliente Solicit Unidade Solicit Funcionário Res Nome Solicitant Protocolo de At	ante: 289957 - ADIRSO ORTEG ante: ponsável: e: endimento: 20181000000371	A	
Data:/_	/		
Funcionário:	·		
Solicitante:			

## **Registro de Atendimento Impresso DESO**

	Registro de Atendimento	PAG 1/1 24/01/2019 14:44:14
	DADOS GERAIS	
Número RA: 9159	9716 Situação RA: Pendente	
Tipo Solicitaçã Especificação: Data Atendiment Meio Solicitaçã Unidade Atendim	D: CORTE         FECHAMENTO         D: 24/01/2019 14:42:00         Data Prevista até: 03/02/2019         D: BALCAO         ento: UNID DE NEG METROP SUL         Unidade Atual: UNID DE NEG METROP	SUL
Observação: POD SOL	GRA SER GERADA FATURA RESIDUAL REFERENTE AO PERIODO COMPREENDIDO ENTRE A ULTIMA LEITO ICITACAO.Motivo do Fechamento: D: Corte por Débito R\$ 35,00	FA E A DATA DESTA
	DADOS DO LOCAL DA OCORRÊNCIA	
Matrícula Imóve Rota: 3 Endereço RUA Ocorrência:	L: 15488 Inscrição Imóvel: 004.001.024.2040 Sequencial Rota: 710 A CONJUNTO AMPARO DO SAO FRANCISCO AMPARO DO SAO FRANCISCO SE 4992	.000 0-
Ponto Referênci Município: Área Bairro:	a: Bairro:	
Localidade/Seto Local Ocorrência	r/Quadra: 004/001/024 Divisão Esgoto: a:	
Pavimento Rua: Descrição Local Ocorrência:	INDEFINIDO Pavimento Calçada: INDEFINIDO	
	DADOS DO SOLICITANTE	
Cliente Solicita Unidade Solicita Funcionário Resp Nome Solicitante Protocolo de Ate	ante: 7304307 - MARIA SANTOS ante: ponsável: a: andimento: 20191001962914	
Data:/_	/	
Funcionário:	·	
Solicitante:		

### **Documento Emitido DESO**

#### INFORMAÇÕES IMPORTANTES – LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

1. O Cliente deverá numerar imóvel em local visível com o número do RA (Registro de Atendimento) de solicitação da ligação.

2. Se houver a necessidade de reposição de pavimentação na via (asfalto, paralelepípedos ou blocos pré-moldados de concreto), o Cliente deverá pagar o valor da reposição respectiva, ficando a DESO responsável pela execução da reposição da pavimentação.

ALÉM DOS DEMAIS DISPOSITIVOS PREVISTOS NO MANUAL DE SERVIÇOS DA	puderem ser esgotados pela rede da DESO, em virtude das limitações impostas pelas
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE - DESO, O SOLICITANTE SE	características da construção, serão de responsabilidade do interessado.
COMPROMETE EXPRESSAMENTE A OBSERVAR OS SEGUINTES ARTIGOS: Art. 16 – É vedado o lançamento de águas pluviais em redes de coleta de esgoto.	Art. 78 – É obrigatória a instalação e limpeza periódica de caixas de gordura sifonadas nas instalações prediais de esgotos destinadas às águas servidas provenientes de cozinhas e tanques ou equipamentos de lavagem.
Art. 17 – Qualquer lançamento de efluentes nas redes de coleta de esgoto deve ser realizado em	Art. 80 – Os imóveis devem dispor de <u>reservatórios de água</u> próprios, com capacidade compatível
regime gravitacional através de conduito livre	com a finalidade a que se destinam e com reserva de incêndio nos casos previstos nas pormas.
Art. 25 – Para efeito deste Manual de Serviços, compreende-se como sistemas particulares de	do Corpo de Bombeiros; devendo ser dimensionados e construídos de acordo com as normas técnicas da ABNT, observadas as disposições das posturas municipais em vigor.
apastecimiento de agua e esgotamento sanitario o conjunto de tubulações e unicades operacionais construídas na área interna de condomínios, situada a jusante do ramal predial de água e a montante do ramal predial de esgoto.	Art. 81 – Todo imóvel com ligação de água deve ser dotado obrigatoriamente de reservatório com capacidade para, no mínimo, 24 horas de consumo.
§ 1º – A operação e manutenção das instalações prediais de água e de esgotos, bem como das redes internas de condomínios verticais e horizontais, são de inteira responsabilidade dos propriatários ou possuidores dos invéxeis	Parágrafo Único – A reservação e manutenção da qualidade da água após o hidrômetro ou controlador de vazão são de responsabilidade do Usuário.
§ 2º - Nos casos de condomínios com ou sem medição individualizada, a DESO fornecerá água em uma única ligação, coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes	Art. 84 – Os imóveis ou parte dos mesmos podem ter abastecimento direto, desde que a entrada da tubulação alimentadora do reservatório superior esteja a uma <u>altura máxima de 6 (seis) metros</u> acima do nível do eixo da via pública.
internas e todas as instalações prediais, ramais internos, hidrômetros pré equipados para	Parágrafo Único – Quando a entrada da tubulação alimentadora do reservatório exceder a 6
medição por telemetria, conforme Padrões Técnicos disponibilizados no endereço eletrônico da	(seis) metros acima do nível do eixo da via pública, é necessária a construção de um reservatório
DESÔ, serão executadas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou	inferior e de uma estação elevatória, sendo de responsabilidade do Úsuário a construção,
incorporadores, inclusive a manutenção dos mesmos.	operação e manutenção dos mesmos.
§ 3º – A responsabilidade da DESO é limitada aos ramais prediais de água e de coleta de esgoto,	Art. 86 – Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto devem ter características
de acordo com a legislação vigente.	físico-químicas e bacteriológicas que atendam aos requisitos e parâmetros fixados pela legislação
Art 31 – A DESO obriga-se a comunicar aos órgãos responsáveis pela saúde nública e meio.	pertinente
ambiente quais os imóveis que, embora disponham de <u>redes de abastecimento de água e/ou de</u> <u>coleta de esgoto</u> , não fazem uso das mesmas, para que estes sejam notificados no sentido de adequarem as suas instalações prediais de água e/ou de esgoto e se conectarem às respectivas redes públicas de áqua e/ou de esgoto, nos termos da lecislação em vigor.	§ 1º – É vedada a utilização da rede coletora de esgoto para o lançamento de despejos contendo substâncias que. por sua natureza. possam danifică-la ou interfiram nos processos biológicos de tratamento ou que possam causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros.
Art. 35 – As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação somente serão executadas mediante autorização expressa da autoridade municipal, estadual ou federal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.	§ 2º – É proibido lançar na rede coletora de esgoto materiais que causem obstrução ou outra interferência na sua operação, tais como gorduras, óleos, areia, cinzas, metais, vidro, madeira, pano, lixo doméstico, cera, estopa, absorvente higiênico, dentre outros, bem como águas pluviais em qualquer quantidade.
Art. 52 – Os ramais prediais de água e de esgoto devem ser implantados pela DESO, desde que	Art. 87 – A DESO não receberá, sem tratamento prévio, efluentes não domésticos que, por suas
seja <u>tecnicamente viável</u> a sua ligação às redes de distribuição ou de coleta existentes.	características físico-químicas e bacteriológicas, não possam ser lançados in natura na rede
Art. 53 – Os ramais prediais devem ser dimensionados de modo a assegurar o abastecimento de	coletora de esgoto.
água e a coleta de segotos, observadas as instruções regulamentares da DESO, sendo	Art. 90 - Os hidrómetros, os controladores de vazão e os registros de passagem serão instalados
obrigatória a instalação de reservatórios como previsto no Art. 80, deste Manual de Serviços.	em caivas de proterão padronizadas, de aporto com as portos procedimentais da DESO.
Art. 54 – O ramal predial de água e esgoto deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno do condomínio ou imóvel com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a colocação e leitura do hidrômetro e a construção das caixas de proteção de hidrômetro e de ligação de esqotos sanitários.	§ 1º – Os hidrômetros e controladores de vazão instalados nas ligações prediais são de propriedade da DESO, exceto aqueles instalados em unidades consumidoras de condomínios com medição individualizada, cedendo a DESO o direito de uso e guarda aos Usuários.
Art. 56 – Os ramais prediais serão assentados pela DESO ou por empresas contratadas às	§ 4º – Somente a DESO ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou
expensas do Usuário, conforme valor definido na Tabela de Serviços, observado o disposto nos	controlador de vazão de sua responsabilidade, bem como indicar novos locais de instalação.
Art. 10, Art. 45 e Art. 46 deste Manual de Serviços.	Art. 92 – O Usuário assegurará ao representante ou preposto da DESO o livre acesso ao ramal
§ 1º - A instalação bidráulica da ligação predial de água (caixa de proteção do bidrômetro e do	predial de água.
cavalete) deve ser executada pelo Usuário, conforme instruções regulamentares da DESO.	Parágrafo Único – É vedada a execução de qualquer tipo de instalação ou construção que venha a dificultar o acesso ao cavalete ou à caixa de proteção do hidrômetro.
9 Z <sup>*</sup> – A contecção ou instatação da caixa de ligação do ramal predial de esgolo e de responsabilidade do Usuário, conforme instruções regulamentares da DESO.	Art. 95 – É obrigatória a instalação de um hidrômetro totalizador no ramal predial que atenda a
Art. 63 – E vedado ao Usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.	diferença verificada esti unatere a leitura do hidrômetro totalizado e a soma das leituras dos hidrômetros de cada uma das unidades consumidoras medidas individualmente.
Art. 64 – Os danos causados pela intervenção indevida de terceiros nas redes públicas e/ou no	Art. 96 – O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado pela DESO, sendo
ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela DESO, por conta do infrator, cabendo-	reservado à mesma o direito de cobrar deste todas as despesas decorrentes de furto ou avaria do
lhe a penalidade prevista no Item VII, do Anexo Único – Tabela de Sanções deste Manual de	hidrômetro de sua responsabilidade, mediante notificação de irregularidade e direito de defesa
Serviços.	nos termos do oresente Manual de Servicos.
Art. 67 – Os serviços de manutenção nos ramais prediais de água e de esgotos devem ser	Art. 101 – Todos os casos de alteração da categoria do imóvel ou do seu número de unidades
executados exclusivamente pela DESO ou por seus prepostos devidamente credenciados.	usuárias, bem como aqueles decorrentes de demolição do imóvel, devem ser imediatamente
§ 1º – A reparação de ramais prediais decorrente de danos causados por terceiros deve ser feita	comunicados à DESO para atualização do cadastro de Usuários.
às expensas de quem deu causa ao dano.	§ 3º – No caso de transferência de titularidade do imóvel registrado no cadastro da DESO cabe
§ 2º – As substituições ou modificações dos ramais prediais, quando solicitadas pelo Usuário,	ao adquirente ou ao vendedor comunicá-la formalmente, anexando a documentação pertinente,
devem ser executadas <u>às suas expensas, inclusive as reposições de pavimento e revestimentos</u>	eximindo-se a DESO por quaisquer cobranças emitidas em decorrência da não informação da
<u>em geral</u> .	mudança da titularidade.

#### Botões

O funcionamento dos botões da aba Anexos é o mesmo descrito aqui.

#### Inserir Registro de Atendimento - Aba Anexos CAGEPA

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

	Gerais	Ocorrência Solicitante Anex
	Nº Protocolo: 20191001191	296
Para anexar u	n ou vários arquivos, informe os dados abaixo:	
Arquivo:	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	
Observação:		
	0/200	//
	* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DO	DCX, XLS, XLSX ou PDF
Arquivo(s) in	formado(s):	Adiciona
	Voltar	
	Cancelar	Atendimento Incompleto
Desfazer		Orandala

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 <u>Informar Dados Manutenção de Rede</u> 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 <u>Atualizar</u>. 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**.

Haverá interrupção dos serviços de rede?	◯ Sim ◯ Não		
Data prevista:	07/08/2019		
Hora prevista:	12:00	]	
Duração prevista:	2	🖲 Dias 💛 Horas	

#### 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\_-\_aba\_anexo

Last update: 25/01/2021 17:13

