

# 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:

**Inserir Registro de Atendimento**

**Dados Gerais** **Local Ocorrência** **Solicitante** **Anexos**

**Nº Protocolo: 20211006993468**

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

Arquivo:  NO FILE SELECTED.

Observação:

0/200

\* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF

Arquivo(s) informado(s):

| Remover                          | Arquivo  | Observação |
|----------------------------------|--|------------|
| <input type="button" value="X"/> |  Teste RA OS Foto |            |

Versão: 3.100.1.0 (Batch) 22/01/2021 - 15:10:23

Em função da quantidade de informações a serem cadastradas, a tela foi dividida em 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. **Dados Gerais:** Para que você informe os dados gerais do atendimento.

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.

1.

**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.

2.

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.

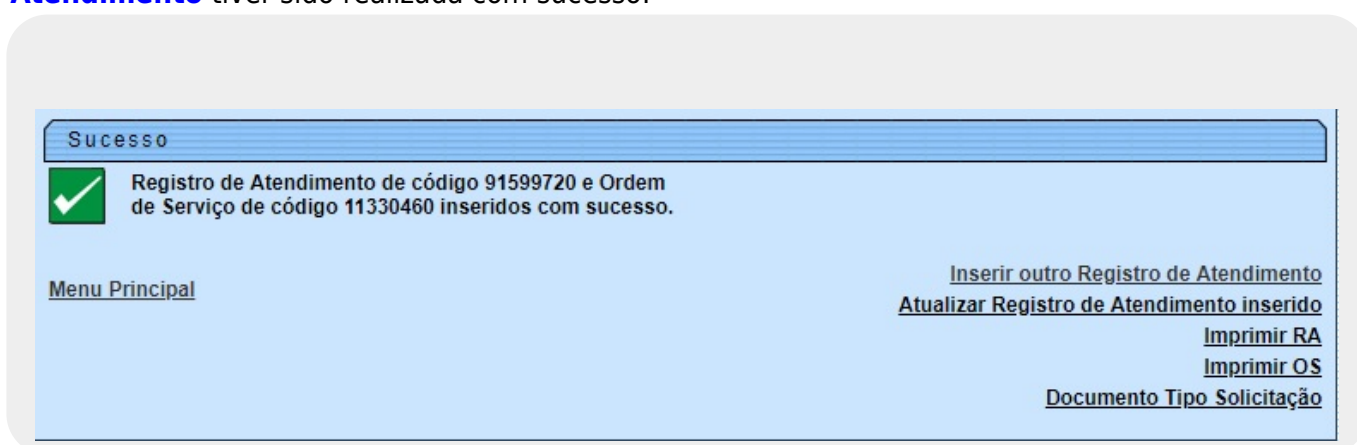
2.

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:



**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 recém-aberto.

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<br>20/02/2018<br>09:59:53 |
|--|-------------------------|-----------------------------------|

| DADOS GERAIS                                    |  |
|---|--|
| Número RA: 1280770                              | Situação RA: Pendente                            |
| Tipo Solicitação: ALTERAR CONSUMO TEE - SAAE    |  |
| Especificação: ALTERAR CONSUMO                  |  |
| Data Atendimento: 20/02/2018 09:58:00           | Data Prevista até: 20/02/2018                    |
| Meio Solicitação: AGENCIA VIRTUAL               |  |
| Unidade Atendimento: SETOR DE REDE E LIGACAO DE | Unidade Atual: SETOR DE REDE E LIGACAO DE ESGOTO |
| Observação:                                     |  |

| DADOS DO LOCAL DA OCORRÊNCIA                      |  |
|---|--|
| Matrícula Imóvel: 22265                           | Inscrição Imóvel: 001.415.1105.0075.04 |
| Rota: 11  | Sequencial Rota:                       |
| Endereço RUA A - - CAMPININHA SOROCABA SP 18100-0 |  |
| Ocorrência:                                       |  |
| Ponto Referência:                                 |  |
| Município:  | Bairro:                                |
| Área Bairro:                                      |  |
| Localidade/Setor/Quadra: 001/415/1105             | Divisão Esgoto:                        |
| Local Ocorrência:                                 |  |
| Pavimento Rua: TERRA                              | Pavimento Calçada: TERRA               |
| Descrição Local                                   |  |
| Ocorrência:                                       |  |

| DADOS DO SOLICITANTE                        |  |
|---|--|
| Cliente Solicitante: 289957 - ADIRSO ORTEGA |  |
| Unidade Solicitante:                        |  |
| Funcionário Responsável:                    |  |
| Nome Solicitante:                           |  |
| Protocolo de Atendimento: 20181000000371    |  |

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Funcionário: \_\_\_\_\_

Solicitante: \_\_\_\_\_

# Registro de Atendimento Impresso DESO

|  |                         |                                   |
|--|-------------------------|-----------------------------------|
|  | Registro de Atendimento | PAG 1/1<br>24/01/2019<br>14:44:14 |
|--|-------------------------|-----------------------------------|

## DADOS GERAIS

Número RA: 91599716 Situação RA: Pendente

Tipo Solicitação: CORTE  
Especificação: FECHAMENTO

Data Atendimento: 24/01/2019 14:42:00 Data Prevista até: 03/02/2019

Meio Solicitação: BALCAO

Unidade Atendimento: UNID DE NEG METROP SUL Unidade Atual: UNID DE NEG METROP SUL

Observação: PODERA SER GERADA FATURA RESIDUAL REFERENTE AO PERIODO COMPREENDIDO ENTRE A ULTIMA LEITURA E A DATA DESTA SOLICITACAO.Motivo do Fechamento:

Valor do Serviço: Corte por Débito R\$ 35,00

## DADOS DO LOCAL DA OCORRÊNCIA

Matrícula Imóvel: 15488 Inscrição Imóvel: 004.001.024.2040.000

Rota: 3 Sequencial Rota: 710

Endereço RUA A CONJUNTO - - AMPARO DO SAO FRANCISCO AMPARO DO SAO FRANCISCO SE 49920-  
Ocorrência:

Ponto Referência:

Município: Bairro:

Área Bairro:

Localidade/Setor/Quadra: 004/001/024 Divisão Esgoto:

Local Ocorrência:

Pavimento Rua: INDEFINIDO Pavimento Calçada: INDEFINIDO

Descrição Local  
Ocorrência:

## DADOS DO SOLICITANTE

Cliente Solicitante: 7304307 - MARIA SANTOS

Unidade Solicitante:

Funcionário Responsável:

Nome Solicitante:

Protocolo de Atendimento: 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 COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO, O SOLICITANTE SE COMPROMETE EXPRESSAMENTE A OBSERVAR OS SEGUINTE ARTIGOS:

Art. 16 – É vedado o lançamento de águas pluviais em redes de coleta de esgoto.

Art. 17 – Qualquer lançamento de efluentes nas redes de coleta de esgoto deve ser realizado em regime gravitacional através de conduto livre.

Art. 25 – Para efeito deste Manual de Serviços, compreende-se como sistemas particulares de abastecimento de água e esgotamento sanitário o conjunto de tubulações e unidades operacionais construídas na área interna de condomínios, situada a jusante do ramal predial de água e a montante do ramal predial de esgoto.

§ 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 proprietários ou possuidores dos imóveis.

§ 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 internas e todas as instalações prediais, ramais internos, hidrômetros pré equipados para medição por telemetria, conforme Padrões Técnicos disponibilizados no endereço eletrônico da DESO, serão executadas exclusivamente por conta dos respectivos condôminos e/ou incorporadores, inclusive a manutenção dos mesmos.

§ 3º – A responsabilidade da DESO é limitada aos ramais prediais de água e de coleta de esgoto, de acordo com a legislação vigente.

Art. 31 – A DESO obriga-se a comunicar aos órgãos responsáveis pela saúde pública e meio ambiente quais os imóveis que, embora disponham de redes de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto, 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 água e/ou de esgoto, nos termos da legislação em vigor.

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.

Art. 52 – Os ramais prediais de água e de esgoto devem ser implantados pela DESO, desde que seja tecnicamente viável a sua ligação às redes de distribuição ou de coleta existentes.

Art. 53 – Os ramais prediais devem ser dimensionados de modo a assegurar o abastecimento de água e a coleta de esgotos, observadas as instruções regulamentares da DESO, sendo obrigatória a instalação de reservatórios como previsto no Art. 80, deste Manual de Serviços.

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 esgotos sanitários.

Art. 56 – Os ramais prediais serão assentados pela DESO ou por empresas contratadas às expensas do Usuário, conforme valor definido na Tabela de Serviços, observado o disposto nos Art. 10, Art. 45 e Art. 46 deste Manual de Serviços.

§ 1º – A instalação hidráulica da ligação predial de água (caixa de proteção do hidrômetro e do cavalete) deve ser executada pelo Usuário, conforme instruções regulamentares da DESO.

§ 2º – A confecção ou instalação da caixa de ligação do ramal predial de esgoto é de responsabilidade do Usuário, conforme instruções regulamentares da DESO.

Art. 63 – É vedado ao Usuário intervir no ramal predial de água e/ou de esgoto, mesmo com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

Art. 64 – Os danos causados pela intervenção indevida de terceiros nas redes públicas e/ou no ramal predial de água e/ou de esgoto serão reparados pela DESO, por conta do infrator, cabendo-lhe a penalidade prevista no Item VII, do Anexo Único – Tabela de Sanções deste Manual de Serviços.

Art. 67 – Os serviços de manutenção nos ramais prediais de água e de esgotos devem ser executados exclusivamente pela DESO ou por seus prepostos devidamente credenciados.

§ 1º – A reparação de ramais prediais decorrente de danos causados por terceiros deve ser feita às expensas de quem deu causa ao dano.

§ 2º – As substituições ou modificações dos ramais prediais, quando solicitadas pelo Usuário, devem ser executadas às suas expensas, inclusive as reposições de pavimento e revestimentos em geral.

podem ser esgotados pela rede da DESO, em virtude das limitações impostas pelas características da construção, serão de responsabilidade do interessado.

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. 80 – Os imóveis devem dispor de reservatórios de água próprios, com capacidade compatível com a finalidade a que se destinam e com reserva de incêndio nos casos previstos nas normas 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.

Art. 81 – Todo imóvel com ligação de água deve ser dotado obrigatoriamente de reservatório com capacidade para, no mínimo, 24 horas de consumo.

Parágrafo Único – A reservação e manutenção da qualidade da água após o hidrômetro ou controlador de vazão são de responsabilidade do Usuário.

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 altura máxima de 6 (seis) metros acima do nível do eixo da via pública.

Parágrafo Único – Quando a entrada da tubulação alimentadora do reservatório exceder a 6 (seis) metros acima do nível do eixo da via pública, é necessária a construção de um reservatório inferior e de uma estação elevatória, sendo de responsabilidade do Usuário a construção, operação e manutenção dos mesmos.

Art. 86 – Os despejos a serem lançados na rede coletora de esgoto devem ter características físico-químicas e bacteriológicas que atendam aos requisitos e parâmetros fixados pela legislação pertinente.

§ 1º – É vedada a utilização da rede coletora de esgoto para o lançamento de despejos contendo substâncias que, por sua natureza, possam danificá-la ou interferir nos processos biológicos de tratamento ou que possam causar danos ao ambiente, ao patrimônio público ou a terceiros.

§ 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. 87 – A DESO não receberá, sem tratamento prévio, efluentes não domésticos que, por suas características físico-químicas e bacteriológicas, não possam ser lançados in natura na rede coletora de esgoto.

Art. 90 – Os hidrômetros, os controladores de vazão e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais da DESO.

§ 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.

§ 4º – Somente a DESO ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou controlador de vazão de sua responsabilidade, bem como indicar novos locais de instalação.

Art. 92 – O Usuário assegurará ao representante ou preposto da DESO o livre acesso ao ramal predial de água.

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.

Art. 95 – É obrigatória a instalação de um hidrômetro totalizador no ramal predial que atenda a um conjunto de unidades consumidoras com medição individualizada para fins de rateio da diferença verificada entre a leitura do hidrômetro totalizador e a soma das leituras dos hidrômetros de cada uma das unidades consumidoras medidas individualmente.

Art. 96 – O Usuário será responsável pela guarda do hidrômetro instalado pela DESO, sendo reservado à mesma o direito de cobrar deste todas as despesas decorrentes de furto ou avaria do hidrômetro de sua responsabilidade, mediante notificação de irregularidade e direito de defesa nos termos do presente Manual de Serviços.

Art. 101 – Todos os casos de alteração da categoria do imóvel ou do seu número de unidades usuárias, bem como aqueles decorrentes de demolição do imóvel, devem ser imediatamente comunicados à DESO para atualização do cadastro de Usuários.

§ 3º – No caso de transferência de titularidade do imóvel registrado no cadastro da DESO, cabe ao adquirente ou ao vendedor comunicá-la formalmente, anexando a documentação pertinente, eximindo-se a DESO por quaisquer cobranças emitidas em decorrência da não informação da 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**:

Inserir Registro de Atendimento

Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante Anexos

**Nº Protocolo: 20191001191296**

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

Arquivo: Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado

Observação: 0/200

\* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF

Arquivo(s) informado(s): Adicionar

Voltar

Desfazer Cancelar Atendimento Incompleto

Informar Dados Manutenção de Rede Concluir

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

Versão: 3.58.0.0 (Batch) 05/08/2019 - 18:00:20

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**.

Informações de Serviços de Manutenção de Rede

Haverá interrupção dos serviços de rede?

☐ Sim ☐ Não

Data prevista:

07/08/2019

Hora prevista:

12:00

Duração prevista:

2

☒ Dias ☐ Horas

Fechar

Desfazer

Atualizar

## Referências

[Inserir Registro de Atendimento](#)

**Termos Principais**

[Registro Atendimento](#)

## Vídeos

[Inserir Registro de Atendimento](#)

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

 ~~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](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_de_atendimento_-_aba_anexo)

Last update: **25/01/2021 17:13**

