



# Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante

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 **CAGEPA**, a tela é visualizada com alguns campos diferentes e dois novos botões, conforme modelo **AQUI**. Um dos botões, o **Informar Dados Manutenção de Rede** é visualizado 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**.

Inserir Registro de Atendimento

**Nº Protocolo: 20161000000071**

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

**Dados do Solicitante**

Cliente: 195413  

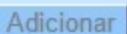
Unidade Solicitante:  

Funcionário Responsável:  

Nome Solicitante:  

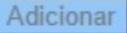
Motivo Atendimento Incompleto: LIGACAO PERDIDA

Endereço de email: TESTE@GMAIL.COM

Endereço do Solicitante: 

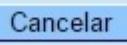
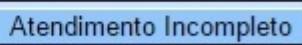
Remover	End. Correspondência	Endereço do Solicitante	
		RUA DOUTOR LUIZ PONTES DE MIRANDA AL 57020-	CENTRO MACEIO

Ponto de Referência: ATRÁS DA ESTÁTUA DO CHARLES DICKENS

Fones do Solicitante: 

Remover	Principal	Telefone	Tipo

  Voltar Avançar

Desfazer  Cancelar  Concluir

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

Versão: 11.2.09.2.3p (Batch) 19/10/2016 - 15:33:19

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

- **Dados Gerais:** Para que você informe os dados gerais do atendimento.
- **Local da Ocorrência:** Para que você informe os dados do local da ocorrência do **Registro Atendimento**.
- **Anexos:** Contém os anexos correspondentes ao **Registro 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 **Solicitante**, para que você informe os dados do solicitante do atendimento.

## Preenchimento dos campos

### Cliente

Informe o código de um Cliente, e tecle Enter, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde é possível efetuar a **pesquisa dos Clientes** cadastrados.

**Regra associada:** após a informação do código de um cliente, ou da seleção de um cliente na tela de pesquisa, o sistema atualiza os seguintes campos na tela:

1. Nome do Cliente;
2. Endereço do Solicitante, com todos os endereços cadastrados para o cliente;
3. Telefones do Solicitante.

Este campo é obrigatório, caso a *Especificação do Tipo de Solicitação* exija o cliente. Caso contrário, será opcional. Caso tenha informado o imóvel na aba **Local de Ocorrência**, o cliente deve ser um dos clientes do imóvel. O sistema verifica se o cliente já é um solicitante do **Registro Atendimento**. Caso não seja, será apresentada uma mensagem de erro correspondente.

Após informar o Cliente, o sistema desabilita os seguintes campos da tela:

1. Unidade Solicitante
2. Funcionário Responsável
3. Nome do Solicitante
4. Endereço do Solicitante
- 5.

Telefones do Solicitante, com exceção do botão **Adicionar**, que fica habilitado para que você informe novos telefones de contato para o solicitante do **Registro Atendimento**.

Para limpar o campo clique no botão . Ao clicar neste botão o sistema limpa os demais campos relacionados ao cliente.

### Unidade Solicitante

Informe o código de uma **Unidade Organizacional** e tecle *Enter*, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde é possível efetuar a **pesquisa das Unidades Organizacionais** cadastradas.

**Regra associada:** após a informação do código de uma unidade organizacional, ou da seleção de uma unidade organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresenta a descrição da **Unidade Organizacional** no campo correspondente. O sistema verifica se a *Unidade Solicitante* informada já é solicitante do **Registro Atendimento**. Caso seja, o sistema apresenta uma mensagem de erro correspondente.

Após informar a **Unidade Solicitante**, o sistema desabilita os seguintes campos da tela:

- 1.
  - 2.
  - 3.
- Nome do Solicitante.  
E habilita os campos:
- 1.
  - 2.
  - 3.
- Funcionário Responsável;  
Endereço do Solicitante;  
Fone do Solicitante.

Caso esteja adicionando um novo solicitante e a unidade *já seja* um solicitante do registro de atendimento, o sistema exibe a mensagem: *A Unidade »» já é um solicitante do Registro de Atendimento »»* e retorna para a tela.

Para limpar o campo, clique no botão .

## Funcionário Responsável

Informe a matrícula de um funcionário, e tecle *Enter*, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso é apresentada uma tela de popup, onde será possível efetuar a pesquisa dos *Funcionários* cadastrados.

**Regra associada:** após a informação da matrícula de um *Funcionário*, ou da seleção de um *Funcionário* na tela de pesquisa, o sistema apresenta o nome do *Funcionário* no campo correspondente. Caso este campo esteja habilitado, é obrigatório informá-lo. Para informar o *Funcionário* é obrigatório que a **Unidade Solicitante** já tenha sido informada. Para limpar o campo, clique no botão .

## Nome do Solicitante

Informe o nome do responsável pela solicitação. **Regra associada:** caso este campo esteja habilitado, é obrigatório informá-lo. Após informar o **Nome do Solicitante**, o sistema desabilita os seguintes campos da tela:

- 1.
  - 2.
  - 3.
- Cliente;  
Unidade Solicitante;  
Funcionário Responsável.

Caso o usuário não informe o cliente, nem a unidade solicitante, nem o **nome do solicitante** e a especificação do tipo da solicitação selecionada exija solicitante, o sistema exibe a mensagem: *É necessário informar o Cliente ou a Unidade Solicitante ou o Nome do Solicitante* e retorna para a tela.

## Enviar e-mail para Pesquisa de Satisfação

**Atenção: Este campo somente é exibido se o Tipo de Solicitação for: Vazamento no Morro; Estouramento de Distribuidor; Vazamento no Ramal.**

### Regra associada:

1. Caso o usuário informar *Sim*, indicando que pode ser enviado e-mail para pesquisa, tanto na inclusão quanto na manutenção dos registros de atendimento, o sistema valida o e-mail informado. Se o e-mail não for preenchido, ou seja inválido, o sistema informa a mensagem: **Campo de e-mail para envio da pesquisa de satisfação não preenchido ou inválido. Caso deseje adicioná-lo agora, selecione a opção Sim. Caso contrário, selecione Não.**
2. Caso o usuário escolha *Sim*, o sistema posiciona o cursor no campo de e-mail da aba do solicitante, para que seja informado um e-mail válido. Caso contrário, o sistema assume que o usuário não deseja informar o e-mail para pesquisa, e prossegue o fluxo normal de cadastramento.

## Motivo Atendimento Incompleto

Selecione o motivo do atendimento incompleto, caso tenha ocorrido algum problema durante o atendimento.

## Endereço de e-mail

Campo visualizado conforme parâmetro. Preencha este campo com um e-mail válido. Caso o cliente solicite um novo serviço, este campo é exibido automaticamente pelo sistema.

## Endereço do Solicitante:

Este campo é obrigatório, caso o botão **Adicionar** esteja habilitado. Veja, abaixo, a **regra associada** para **Inserir**, **Atualizar** e **Remover** o endereço, caso o campo esteja habilitado.

1. Para **inserir** um endereço clique no botão **Adicionar**, que será aberta a tela Informar Endereço, para você informar os dados referentes ao endereço que deseja adicionar (CEP, Logradouro, Bairro, ...).
2. Após informar os dados do endereço, clique no botão **Inserir** para voltar à aba Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento com o endereço informado.
3. Caso deseje fechar a tela **Informar Endereço**, sem efetuar nenhuma alteração, clique no botão **Fechar**.
4. Para **atualizar** as informações de um endereço, clique sobre o link existente na descrição do endereço, que será aberta a tela **Atualizar Endereço**, para você atualizar os dados referentes ao endereço cadastrado (CEP, Logradouro, Bairro, ...).
5. Após a atualização do endereço, clique no botão **Atualizar** para voltar à aba Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento com as informações atualizadas.
6. Caso deseje fechar a tela **Atualizar Endereço**, sem efetuar nenhuma alteração, clique no botão **Fechar**.
7. Para **remover** um endereço, clique no botão **X**, que fica ao lado do endereço, na primeira coluna da tabela.
8. Após clicar no botão o sistema abre uma caixa de diálogo, solicitando a confirmação da remoção.
9. Clique no botão **Cancelar** para desistir da remoção, ou no botão **OK** para confirmar a remoção do endereço.
10. Ao desistir da remoção, o sistema fecha a caixa de diálogo e volta para a aba **Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento** sem efetuar nenhuma modificação na tabela.
11. Mas, ao confirmar a remoção, o sistema fecha a caixa de diálogo e volta para a aba **Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento**, efetuando a remoção do endereço na tabela.

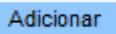
## Ponto de Referência

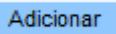
Caso seja necessário, informe a descrição de um ponto de referência para localização do solicitante. **Regra associada:** este campo só será apresentado caso o campo **Endereço do Solicitante** esteja informado.

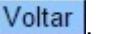
## Fones do Solicitante

Informe os telefones de contato do solicitante. É obrigatório informar pelo menos um telefone de contato. Você pode informar mais de um telefone.

Veja, abaixo, os procedimentos para **Inserir** e **Remover** o telefone.

1. Para inserir um telefone clique no botão  **Adicionar**, que será aberta a tela (Fones do Solicitante) para você informar os dados referentes ao telefone que deseja adicionar (Tipo do Telefone, DDD, Número do Telefone e Ramal).
- 2.

Após informar os dados do telefone, clique no botão  **Adicionar** da tela Fones do Solicitante para voltar à tela Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento com o telefone informado.

3. Caso deseje voltar para a tela Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento, sem efetuar nenhuma alteração, clique no botão  **Voltar**.

4. Para remover um telefone, clique no botão  , que fica ao lado do telefone, na primeira coluna da tabela.

5. Após clicar no botão o sistema abre uma caixa de diálogo, solicitando a confirmação da remoção.

1. Clique no botão **Cancelar** para desistir da remoção, ou no botão **OK** para confirmar a remoção do telefone.

2. Ao desistir da remoção, o sistema fecha a caixa de diálogo e volta para a tela Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento sem efetuar nenhuma modificação na tabela.

3. Mas, ao confirmar a remoção, o sistema fecha a caixa de diálogo e volta para a tela **Adicionar Novo Solicitante ao Registro de Atendimento**, efetuando a remoção do telefone na tabela.

6. Após a execução e encerramento da ordem de serviço de origem (a ordem de serviço gerada no Registro de Atendimento), caso tenha celular cadastrado para o cliente, é encaminhada uma mensagem SMS: *Prezado cliente: a COMPESA informa que sua Ordem de Serviço xxx, associada ao Registro Atendimento número YYYY foi concluída e encerrada com sucesso.*

7. Caso a Ordem de serviço seja encerrada com motivo diferente de Conclusão do Serviço, a mensagem não é encaminhada.

1. Caso o cliente solicite um novo serviço, este campo é exibido automaticamente pelo sistema.

**Fones do Solicitante**

Para adicionar um fone, informe os dados abaixo:

**Tipo Telefone:**\*

**DDD:**

**Número do Telefone:**\*

**Ramal:**

\* Campos obrigatórios

**Limpar** **Adicionar**

**Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho.**

## Tela de Sucesso

A tela de sucesso é 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 apresenta a mensagem abaixo, quando a inclusão do Registro de Atendimento tiver sido realizada com sucesso.

Sem geração da Ordem de Serviço:

1. Registro de Atendimento de código (código do Registro de Atendimento) inserido com sucesso.

Com geração da Ordem de Serviço:

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

O sistema gera 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 efetuar a atualização do Registro de Atendimento, recentemente, inserido.

4.

Imprimir RA -> Para geração de um relatório com os dados do **Registro Atendimento**.

5.

Imprimir OS -> Para geração do relatório com os dados da Ordem de Serviço.

6.

Gerar OS -> Para geração da OS para o Registro de Atendimento, caso a Especificação permita a geração de alguma Ordem de Serviço.

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

<b>Sucesso</b>
 Registro de Atendimento de código 40353391 e Ordem de Serviço de código 31724566 inseridos com sucesso.
<a href="#">Menu Principal</a>
<a href="#">Inserir outro Registro de Atendimento</a>
<a href="#">Atualizar Registro de Atendimento inserido</a>
<a href="#">Imprimir RA</a>
<a href="#">Imprimir OS</a>

## Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante CAGEPA

Inserir Registro de Atendimento

**Nº Protocolo: 20191001191296**

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

**Dados do Solicitante**

**Cliente:** 68771070  

CHAFARIZ PUBLICO-PMBS

**Tipo de Pessoa:** PESSOA JURÍDICA

**CNPJ:** 

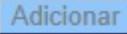
**Unidade Solicitante:**  

**Funcionário Responsável:**  

**Nome Solicitante:** 

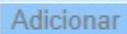
**Motivo Atendimento Incompleto:** 

**Endereço de email:** 

**Endereço do Solicitante:** 

Remover	End. Correspondência	Endereço do Solicitante
		RUA SANTA ANA - CENTRO BARRA DE SANTANA PB 58458

**Ponto de Referência:** 

**Fones do Solicitante:** 

Remover	Principal	Telefone	Tipo

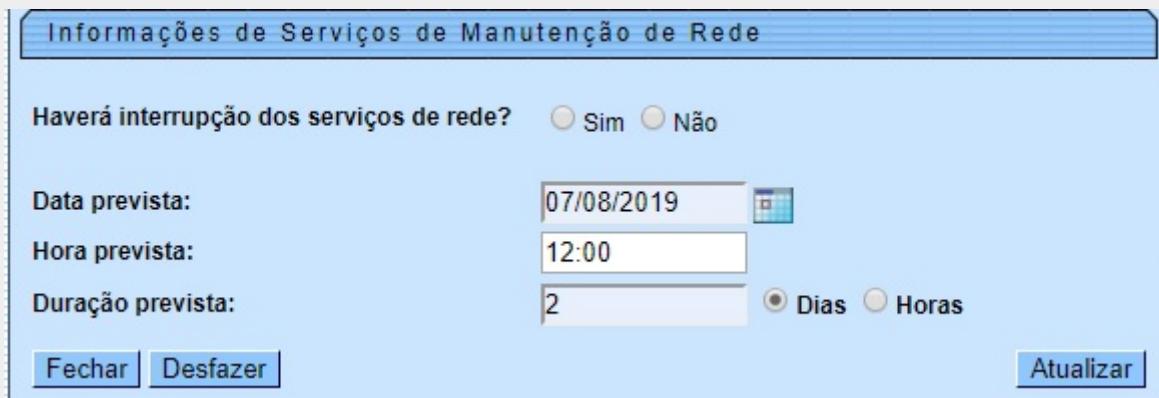
**Desfazer** **Cancelar** **Atendimento Incompleto**  
**Informar Dados Manutenção de Rede** **Concluir**  
**Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção**

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

Note que, para a **CAGEPA**, a aba traz os novos campos **Cliente**, **Tipo de Pessoa**, **CNPJ** (como traria os campos **RG**, **Órgão Expedidor** e **Estado** no caso de pessoa física) apenas para a consulta. Além deles, temos o botão **Manter Cliente**. Clicando sobre ele, o sistema acessa a funcionalidade **Manter Cliente**, para que seja possível atualizar outros dados do cliente, retornando na sequência para a abertura do registro de atendimento sem perder os dados preenchidos.

Além dele, temos o botão **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

## Botões

O funcionamento dos botões da aba **Solicitante** é o mesmo descrito [aqui](#).

## 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\\_solicitante](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:inserir_registro_de_atendimento_-_aba_solicitante)

Last update: **07/08/2019 14:57**

