

Registro de Atendimento

O submódulo “Registro de Atendimento”, que pertence ao módulo “[Atendimento ao Público](#)”, tem como objetivo manter as informações relacionadas às solicitações de atendimento realizadas pelo usuários, ou unidades organizacionais.

Desenvolvido pela Compesa, em parceria com a Procenge, um serviço para Celular que permite a abertura de uma solicitação, por parte do cidadão, de um problema de vazamento de água ou esgoto encontrado na via publica.

Este serviço gera um registro na base de dados do “PROGIS”, o atendente deve analisar a solicitação e verificar se já existe um Registro de Atendimento aberto para atender a reclamação.

De acordo com a análise, o atendente poderá fazer as seguintes solicitações para o GSAN:

- Abrir um Registro de Atendimento e enviar o Protocolo, via SMS, para o celular que enviou a solicitação;
- Se o RA já existe, envia o protocolo de atendimento da Requisição, via SMS, para o celular que enviou a solicitação.

Funcionalidade para envio de mensagem SMS para celular

Desenvolvida uma funcionalidade para envio de mensagens SMS para celular para atender a dois requisitos:

- Envio do número do protocolo de abertura da RA, para o celular do reclamante;
- Envio de mensagem informando que a RA foi atendida com sucesso, para o celular do reclamante.

O envio de mensagens SMS será realizada partir de um servidor. Será necessário fazer a conexão do servidor com um aparelho celular. Esta conexão poderá ser feita de 2 maneiras:

- Via bluetooth;
- Via cabo.

Caso a opção desejada seja pela conexão bluetooth, o servidor deverá ter algum dispositivo deste tipo conectado a ele.

O chip do celular deverá ter um contrato com uma operadora para envio de mensagens SMS, para todas as operadoras do mercado, pois todos os envios serão feitos por este chip.

O tempo de envio de cada mensagem é de aproximadamente 7 segundos. Caso o servidor receba mais de uma mensagem num intervalo de tempo menor que este, elas serão enfileiradas e enviadas a cada 7 segundos. Caso ocorra alguma falha no envio, serão feitas algumas tentativas de reenvio e, se após todas as tentativas, não se conseguir efetuar o envio com sucesso, será disponibilizada uma tela para consulta das mensagens com erro (vide tela “Consultar Registro de Atendimento”).

DEVOLUÇÃO DE VALORES

Alteradas as funcionalidades de “[Inserir Registro de Atendimento](#)” e “[Manter Registro de](#)

Atendimento”, quando o Tipo de Solicitação selecionado for “Devolução”. 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](#).

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**



Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=registro_de_atendimento&rev=1396025798

Last update: **31/08/2017 01:11**