1 Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais

Esta opção do sistema permite a inserção de um “Registro de Atendimento”, podendo ser acessada no caminho [Gsan>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/] > [Atendimento ao Público>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimento] > [Registro de Atendimento>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimentoRegistro] > Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais.

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 Ocorrência*: Para que você informe os dados do local da ocorrência do “Registro de Atendimento”. * *Solicitante*: Para que você informe os dados do solicitante do atendimento. * *Anexos:* Contem os anexos correspondentes ao registro de atendimento.

Não será permitida a abertura de RA para um imóvel que esteja associado a *Cliente Usuário Desconhecido,* exceto serviços associados a alterações cadastrais.
Na funcionalidade de “INSERIR IMÓVEL” poderá associar um imóvel - que possua tanto a situação da ligação de água quanto à de esgoto, na condição de potencial ou factível - ao cliente cadastrado como “Cliente Usuário Desconhecido”, cujo código será informado na tabela de sistema parâmetros. Nas inclusões de imóveis, quando o cliente usuário não for informado, o sistema, automaticamente, associará o imóvel a esse código de cliente.

Para automatizar o processo de trâmite dos registros de atendimento de esgoto, não ha 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; 1. Caso o RA não possua matrícula de imóvel, o sistema tramita para a unidade da divisão associada a localidade do endereço; 1. 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 de 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 de Atendimento:

* Tipo de Atendimento (Deve ser sempre On-line); * Unidade de Atendimento; * Meio de Solicitação - criado o tipo “CELULAR”; * Especificação; * Endereço; * Solicitante; * Ponto de Referência; * Par de Coordenadas da localização do problema (Norte e Leste); * Ponto de Referência; * Email do Reclamante; * Celular do Reclamante.

Caso o Registro de 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 de Atendimento será retornado para o WebService quando o mesmo 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 de Atendimento, do mesmo tipo para o mesmo local de ocorrência, o sistema GSAN realiza o procedimento de REITERAÇÃO para o Registro de 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 de Atendimento existente. Caso o Registro de 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 de Atendimento esteja na situação ENCERRADO, o sistema retorna a informação de que o Registro de Atendimento associado ao protocolo informado já foi atendido. Caso não exista Registro de Atendimento para o número de protocolo recebido como parâmetro de pesquisa, o sistema retorna a informação de que não existe Registro de 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 de 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.

Os campos que são obrigatórios e que não foram passados nos parâmetros, devem ser preenchidos pelo atendente:

* Localidade; * Data Prevista (o sistema faz o cálculo); * Pavimento da Rua; * 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:

* A validação da criptografia precisa ser removida para que seja possível a integração; * O GSAN está apagando as especificações quando o GISComp é chamado.

Para os ajustes supracitados foi necessário alterar o “Inserir Registro Atendimento” para não validar a criptografia, além de verificar a causa da remoção das especificações quando do retorno do GISComp.

Nos hiperlinks abaixo teremos o detalhe das abas:

* [Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaDadosGerais] * [Inserir Registro de Atendimento - Aba Local Ocorrência>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaLocalOcorrencia] * [Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaSolicitante] * [Inserir Registro de Atendimento - Aba Anexo>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirRegistrodeAtendimento-AbaAnexo]

As telas do tipo aba têm um comportamento padrão.

[Clique aqui para obter uma explicação mais detalhada do funcionamento das telas do tipo aba>AjudaGSAN.padraoTelaTipoAba].

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>AjudaGSAN.DevolucaoValores].

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

* Caso o valor seja negativo, será exibido com o sinal negativo e na cor vermelha; * Caso contrário, será exibida sem sinal e na cor preta; * Valor Total = Somatório Valor Devolução

Verifica Valor Total da Devolução

* 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 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.

Agora nós vamos ver a ajuda para a aba “Dados Gerais”.

Para ter acesso à ajuda das demais abas, clique no ”~~hyperlink~~“ correspondente, na sessão “Tópicos Relacionados”.

Foi criada uma permissão especial para inserir/atualizar as coordenadas em RA e no imóvel. O usuário

poderá informar as coordenadas do RA e do imóvel, caso o mesmo possua a referida permissão especial.

Quando houver obrigatoriedade de matrícula no RA, as coordenadas devem ser preenchidas com as do imóvel, ou seja, ao ser informada a matrícula do imóvel, o sistema preencherá as coordenadas do RA com as coordenadas do imóvel e só permitirá alteração caso o usuário possua a referida permissão especial.

Por solicitação da Compesa, foram feitos os seguintes ajustes nas funcionalidades “Inserir Registro de Atendimento”, ”[Manter Registro Atendimento>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimentoRegistroManter]“:

* Se para o atributo Tipo de Solicitação for selecionada a opção “Tarifa Social” e para o atributo “Especificação” for selecionada a opção “Validar Cadastro Tarifa Social”, o sistema realiza as seguintes validações: **Se o imóvel estiver na condição de “NÃO MEDIDO” (sem hidrômetro), será verificado se existe um RA - Registro de Atendimento, aberta do tipo “Instalação do Hidrômetro” na situação de pendente, ou uma Ordem de Serviço Seletiva de Hidrômetro, na situação de pendente para o imóvel. Caso não exista, será apresentada a mensagem de crítica: “Imóvel não medido, abrir RA para instalação de hidrômetro”.** Criado Indicador para Imóvel não Medido Tarifa Social, que na Anormalidade de Leitura, será setado como “SIM”, para os códigos de anormalidade de leitura 01, 02, 03, 04, 06, 14, 30, 37 e 38. **Se o imóvel NÃO estiver na situação “NÃO MEDIDO”, será verificado se existe para o imóvel Anormalidades de Leitura cadastradas nos últimos 02 meses, com o Indicador de Imóvel não Medido Tarifa Social setado para “SIM”. Em caso positivo, será verificado se existe um RA aberto do tipo “Substituição de Hidrômetro”, na situação de pendente para o imóvel, caso não exista, será apresentada a mensagem de crítica “Imóvel com Anormalidade de Leitura, abrir RA para substituição de hidrômetro”.** Se o Código do Cliente cadastrado para o imóvel estiver associado a mais de um imóvel, será apresentada a mensagem de crítica “Cliente cadastrado em mais de um imóvel, benefício da Tarifa Social não permitido”. **Se o imóvel estiver associado à Categoria “Não Residencial”, será apresentada a mensagem de crítica “Beneficio da Tarifa Social não permitido para imóvel na categoria não residencial”.** Criado indicador para Bloquear Benefício Tarifa Social, na base de dados Subcategoria, setado como “SIM”, para os códigos de subcategoria 1, 7 e 8. **Se o imóvel estiver associado à Categoria “Residencial” e o Indicador para Bloquear Benefício Tarifa Social estiver setado para “SIM”, será apresentada a mensagem de crítica “Beneficio da Tarifa Social não permitido para o imóvel na Categoria residencial e subcategoria associada”.**
Na funcionalidade de Inserir Registro de Atendimento foi alterada a chamada para consulta e manutenção do calendário de abastecimento, em todas as abas: * Caso exista um imóvel já informado na funcionalidade, será retornado o calendário da área operacional do imóvel informado para o mês/ano corrente. * Caso o imóvel não exista, será exibido em POPUP, a tela de Consulta de Calendário com o filtro padrão. * Caso o imóvel informado não tenha área operacional ou calendário cadastrado para a área operacional no mês corrente, o sistema exibirá a mensagem informando que não existe calendário cadastrado.
{image:Atend-InserirRegistroAtendimento-AbaDadosGerais.png}
1.1 Preenchimento dos campos {table} Campo|Orientações para Preenchimento *Tipo do Atendimento(*)*|Selecione o tipo do atendimento realizado (ON-LINE ou MANUAL).\\O sistema apresenta a tela com o “Tipo de Atendimento” “ON-LINE” previamente selecionado.\\Dependendo do “Tipo de Atendimento” selecionado, o sistema irá habilitar, ou desabilitar os campos Número Manual, Data do Atendimento, Hora do Atendimento e Tempo de Espera\\\\ON-LINE: Desabilita os campos e preenche os campos de data e hora

com a data e hora correntes.\\MANUAL: Mantém os campos habilitados para digitação. *Número Manual*|No caso de atendimento manual, informe o número de atendimento manual.\\Este campo deve ser:\\(a) menor, ou igual, ao último número de RA emitido;\\(b) estar com o dígito verificador correto; e\\© não ter sido utilizado em outro “Registro de Atendimento”. *Data do Atendimento(*)*|No caso de atendimento manual, informe a data do atendimento.\\Você tem duas opções para informar a data:\\\\(a)Digitando-a no campo. Neste caso não precisa preocupar-se com a as barras de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.\\A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD é o dia, MM, o mês e AAAA, o ano. O dia e o mês devem ser informados, *obrigatoriamente*, com dois dígitos e o ano com quatro.\\\\(b) Pesquisando-a num calendário. Neste caso, clique no botão “Calendário” {image:calendario.gif}, existente ao lado do campo, que será apresentada uma tela onde você poderá selecionar uma data no calendário.\\[Clique aqui para obter instruções mais detalhadas da tela “Calendário”>AjudaGSAN.calendario].\\\\A “Data de Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à data corrente.\\Este campo só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “Manual”.\\Caso o “Tipo de Atendimento” seja “On-Line”, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a data corrente. *Hora do Atendimento(*)*|No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente.\\A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos.\\A hora e os minutos devem ser informados, *obrigatoriamente*, com dois dígitos.\\Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então a “Hora do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.\\Este campo só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “Manual”.\\Caso o “Tipo de Atendimento” seja “On-Line”, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente. *Tempo de Espera*|Este campo tem o objetivo de registrar o tempo que o usuário esperou para ser atendido.\\Deve ser registrada a hora inicial e final em que o usuário ficou esperando pelo atendimento.*Tempo de Espera Inicial para Atendimento(*)*: Informe a hora e minutos do atendimento inicial. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, *obrigatoriamente*, com dois dígitos.\\Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então o “Hora Inicial do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.*Tempo de Espera (*)*: No caso de atendimento manual, informe a hora e minutos do atendimento final. Não se preocupe com os dois pontos entre a hora e os minutos, pois o sistema se encarrega de colocá-los automaticamente. A hora deve ser informada no formato: HH:MM, onde HH é a hora e MM, os minutos. A hora e os minutos devem ser informados, *obrigatoriamente*, com dois dígitos.\\\\Este campo só estará habilitado, caso o “Tipo de Atendimento” seja “Manual”.\\Caso a “Data de Atendimento” seja igual à data corrente, então o “Hora Final do Atendimento” deve ser anterior, ou igual, à hora corrente.\\Caso o “Tipo de Atendimento” seja “On-Line”, este campo estará protegido contra atualizações e será preenchido com a hora corrente, caso o “Tempo de Espera Inicial para Atendimento” tenha sido informado. *Unidade de Atendimento*|Informe o código da “Unidade Organizacional” onde ocorre o atendimento e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de ”~~popup~~“, onde será possível [pesquisar as “Unidades Organizacionais” no cadastro>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar].\\Após a informação do código da “Unidade Organizacional”, ou da seleção da “Unidade Organizacional” na tela

de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da “Unidade Organizacional”, no campo correspondente.\\Este campo vem previamente preenchido com a “Unidade Organizacional” do usuário que está efetuando o cadastramento do “Registro de Atendimento”.\\A “Unidade de Atendimento” informada, deve ter autorização prévia para efetuar abertura de “Registro de Atendimento”.\\Para limpar o campo “Unidade de Atendimento”, clique no botão {image:limparcampo.gif}, que fica ao lado do campo. *Meio de Solicitação(*)*|Selecione, na lista apresentada ao lado campo, o “Meio solicitação” utilizado pelo usuário para efetuar a abertura do “Registro de Atendimento”.\\Este campo vem previamente preenchido com o “Meio de Solicitação” associado à “Unidade de Atendimento” informada no campo anterior.\\Veja alguns exemplos de “Meios de Solicitação”: Balcão, Fax, Internet, Telefone, ….\\Não pode ser aberto Registro de Atendimento quando o meio de solicitação for “Celular”. Somente será permitido aos usuários que tenham “Permissão Especial”.\\Nas bases de dados, a opção “Celular” fica marcado com o indicador “Sim” e os demais meios ficam marcados como “Não”.
***Grupo de Atendimento(*)*| Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema. Para o filtro, somente serão apresentados os tipos de solicitações associadas ao grupo de atendimento selecionado. *Tipo da Solicitação(*)*|Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, o “Tipo da Solicitação” do “Registro de Atendimento”.\\Caso este campo já venha preenchido com um “Tipo de Solicitação” pré-determinado, então não será permitido modificá-lo.\\Veja, abaixo, alguns exemplos de “Tipo de Solicitação”:\\(a) Alteração Cadastral;\\(b) Alteração de Vencimento;\\© Negociação de Débito;\\(d) Retificação de Conta;**
….\\\\Dependendo do “Tipo de Solicitação” selecionado, o sistema irá habilitar, ou desabilitar os campos de “Município”, “Bairro”, “Área do Bairro” e “Divisão de Esgoto”, que ficam na aba ”[Local da Ocorrência>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaLocalOcorrencia]“.\\Veja, abaixo, os campos que ficarão habilitados/desabilitados, dependendo do “Tipo de Solicitação”:\\\\Caso o “Tipo de Solicitação” seja relativo à falta de água, então os campos de “Município”, “Bairro”, “Área do Bairro”, ficarão *habilitados*. Caso contrário, ficarão *desabilitados*.\\Caso o “Tipo de Solicitação” seja relativo à área de esgoto, então o campo “Divisão de Esgoto”, ficará *habilitado*. Caso contrário, ficará *desabilitado*. *Especificação(*)*|Selecione, na lista apresentada ao lado do campo, a “Especificação” do “Registro de Atendimento”.\\A lista de “Especificações” será disponibilizada em função do “Tipo de Solicitação” selecionado no campo anterior.\\Caso este campo já venha preenchido com uma “Especificação” pré-determinada, então não será permitido modificá-lo.\\Dependendo da “Especificação” selecionada, o sistema irá definir a “Data Prevista” para o atendimento; e a “Unidade de Destino” para o primeiro encaminhamento do “Registro de Atendimento”, que fica na aba ”[Local da Ocorrência>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaLocalOcorrencia]“.\\\\Veja, abaixo, os campos que serão definidos, em função da “Especificação” do “Tipo de Solicitação”:\\O campo da “Data Prevista” será definido a partir da seguinte regra: Será a primeira data válida obtida a partir da “Data do Atendimento” mais a quantidade de dias previstos para o atendimento da “Especificação” do “Tipo de Solicitação”.\\A “Unidade de Destino”, da aba ”[Local da Ocorrência>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaLocalOcorrencia]“, será sugerida pelo sistema, caso a “Especificação” do “Tipo de Solicitação” esteja associada a uma “Unidade Organizacional” de destino. Caso a “Unidade Destino” definida esteja vinculada a uma unidade centralizadora, então a “Unidade Destino” será definida a partir da unidade centralizadora. *Data Prevista*|A “Data Prevista” para o atendimento é calculada a partir do critério definido na “Especificação” do “Tipo de Solicitação”, e não pode ser alterada. *Valor Sugerido* **| Este campo será exibido em função de uma tabela

de serviços e não será permitida alteração nesse campo. *Prazo Repassado ao Cliente (ARPE)*
|Este campo somente será exibido quando parametrizado na funcionalidade [Inserir Tipo de Solicitação com Especificação>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimentoRegistroTipoSolicitacaoEspecificacoesInserir] / [Manter Tipo de Solicitação com Especificação>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimentoRegistroTipoSolicitacaoEspecificacoesManter], onde será informado o prazo de atendimento, em dias, para Agência Reguladora - ARPE. \\Este campo também poderá ser alterado na funcionalidade [Atualizar Registro de Atendimento>http://xwiki.ipad.com.br:8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimentoRegistroAtualizarAbaDadosGerais]. *Observação*|Caso seja necessário acrescentar alguma informação ao "Registro de Atendimento", utilize este campo, que permite a digitação de um texto de até 200 caracteres. {table}
Foi alterada a funcionalidade para bloquear a alteração do campo "Meio de Solicitação" ao inserir ou alterar um registro de atendimento, exceto por pessoas que tenham autorização para tal. Ao inserir um Registro de Atendimento (RA) no Sistema GSAN, o sistema detecta, automaticamente, a Unidade de Atendimento associada ao usuário que está operando, e, consequentemente, o Meio de Solicitação que está associado a essa unidade, já exibindo estes campos na tela de entrada do RA, mas possibilitando ao usuário altera-los. Foi criada uma permissão especial, de modo que, apenas os usuários que estiverem associados à unidade, possam efetuar alteração nos campos "Unidade de Atendimento" e "Meio de Solicitação", na inclusão ou alteração de um RA. Caso o usuário que esteja operando o sistema não possua permissão especial, os campos "Unidade de Atendimento" e "Meio de Solicitação", na tela do RA, ficam bloqueados (não habilitados) para alteração e, caso contrário (o usuário possua a permissão especial), os campos ficam habilitados para alteração.
A funcionalidade foi alterada para não permitir a criação de mais de um Registro de Atendimento de Devolução para o mesmo documento (Conta, Guia, Débito). Alteradas as funcionalidades de "Inserir Registro de Atendimento" e "Atualizar Registro de Atendimento" para modificar o caso de Especificação "Devolução Pagamento Não Conforme", para o Tipo de Solicitação "Devolução". O sistema critica, caso o documento selecionado já tenha um RA de devolução associado a ele, independentemente de ter havido ou não a devolução de valores. Para os tipos de especificação "Dev. de Valores Pag. em Duplic", "Devolução por Pagamento A Maior", não houve alteração, uma vez que, para esses casos, quando a devolução é efetuada, a situação do documento é alterada e não aparece mais no inserir/atualizar Registro de Atendimento, nas situações duplicidades e a maior.
{image:Atend-InserirRegistroAtendimento-Obs.png}

#info("Observação: Os campos obrigatórios estão marcados com um asterisco vermelho (*)")

1.1 Tela de Sucesso: A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão {image:concluir.jpg}, 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 de Atendimento" tiver sido realizada com sucesso. Sem geração da "Ordem de Serviço": * "Registro de Atendimento de código ~~(código do Registro de Atendimento)~~ inserido com sucesso." Com geração da

“Ordem de Serviço”: * “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 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 de Atendimento”. Escolha a opção desejada clicando em algum dos ”~~hyperlinks~~“ existentes na tela de sucesso: * Menu Principal \-\-\> Para voltar à tela principal do sistema. * Inserir outro Registro de Atendimento \-\-\> Para inserir um outro “Registro de Atendimento”. * Atualizar Registro de Atendimento inserido \-\-\> Para efetuar a atualização do “Registro de Atendimento”, recentemente, inserido. * Imprimir RA \-\-\> Para geração de um relatório com os dados do “Registro de Atendimento”. * Imprimir OS \-\-\> Para geração do relatório com os dados da “Ordem de Serviço”. * Gerar OS \-\-\> Para geração da OS para o Registro de Atendimento, caso a “Especificação” permita a geração de alguma “Ordem de Serviço”.

1.1 Funcionalidade dos botões: As telas do tipo aba apresentam dois tipos de botões, que estão separados por uma linha horizontal no final das telas. Os botões que estão acima da linha horizontal, estão relacionados com a navegação entre as abas, e, os botões que estão abaixo da linha horizontal, têm efeito sobre todas as abas. {table} Botão|Descrição {image:pesquisa.gif}|Utilize este botão para ativar a funcionalidade ”[Pesquisar Unidade Organizacional>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar]“.\\Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da “Unidade de Atendimento” para o “Registro de Atendimento”. {image:limparcampo.gif}|Utilize este botão para limpar as informações existentes no campo “Unidade de Atendimento”, e demais campos relacionados. {image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema íra abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.\\[Clique aqui para obter a ajuda da tela do calendário>AjudaGSAN.calendario]. {image:avacarbt.jpg}{image:avancar.gif}|Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema avance para a próxima aba.\\Antes de passar para a próxima aba o sistema irá verificar se existe alguma inconsistência na aba atual.\\No caso de haver alguma inconsistência, o sistema apresentará a mensagem de crítica correspondente e não avançará para a próxima aba. {image:concluir.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a inserção do “Registro de Atendimento” na base de dados.\\Neste caso, é necessário que todos os campos, de todas as abas, estejam preenchidos corretamente.\\Caso exista alguma inconsistência, o sistema emitirá a mensagem de crítica correspondente. {image:desfazer.jpg}|Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. {image:cancelar.jpg}|Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. {image:consultarProgramacaoAbastecimento.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a consulta da programação de abastecimento e manutenção para um determinado município, bairro, área de bairro e mês/ano de referência. {table}

1.1 Tópicos Relacionados: * [Atendimento ao Público>AjudaGSAN.atendimento] [Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistro] *** [Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados Gerais>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaDadosGerais]** * [Inserir Registro de Atendimento - Aba Local de Ocorrência>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaLocalOcorrencia] *** [Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaSolicitante]** * [Inserir Registro de Atendimento - Aba Anexo>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirRegistrodeAtendimento-AbaAnexo] *** [Manter Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroManter]** * [Gerar

Numeração de RA Manual>AjudaGSAN.atendimentoRegistroNumeracaoRAManualGerar] *** [Inserir Tipo de Solicitação com Especificações>AjudaGSAN.atendimentoRegistroTipoSolicitacaoEspecificacoesInserir]** * [Manter Tipo de Solicitação com Especificações>AjudaGSAN.atendimentoRegistroTipoSolicitacaoEspecificacoesManter] *** [Inserir Especificação da Situação do Imóvel>AjudaGSAN.atendimentoRegistroEspecificacaoSituacaoImovelInserir]** * [Manter Especificação da Situação do Imóvel>AjudaGSAN.atendimentoRegistroEspecificacaoSituacaoImovelManter] *** [Tramitar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroTramitar]** * [Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar] **[Ordem de Serviço>AjudaGSAN.atendimentoOrdemServico]** * [Gerar Ordem de Serviço>AjudaGSAN.atendimentoOrdemServicoGerar] **[Abastecimento e Manutenção>AjudaGSAN.atendimentoAbastecimentoManutencao]** * [Consultar Programação de Abastecimento e Manutenção>AjudaGSAN.atendimentoAbastecimentoManutencaoProgramacaoConsultar] * [Cadastro>AjudaGSAN.cadastro] **[Unidade Organizacional>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacional]** * [Pesquisar Unidade Organizacional>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar] * [Pesquisar Data no Calendário>AjudaGSAN.calendario] * [Layout da tela do sistema>AjudaGSAN.layoutTelaSistema] * [Funcionamento das telas do tipo ABA>AjudaGSAN.padraoTelaTipoAba]

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

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=testex&rev=1423589108

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