

Tramitar Conjunto de Registros de Atendimento

Esta tela faz parte do processo de tramitação de um conjunto de registros de atendimento e permite que você selecione os “Registros de Atendimento” que serão tramitados, em conjunto, para uma Unidade de Destino.

Ela será apresentada a partir da opção de menu: [GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Tramitar Registro de Atendimento](#), depois que você selecionar os registros de atendimento na tela “[Selecionar Registro de Atendimento para Tramitação](#)”.

{image:telaTramitarConjuntoRegistroAtendimento.jpg}

Você deverá marcar os registros de atendimento que deseja tramitar e acionar uma das opções abaixo, que serão executadas para os registros de atendimento marcados:

- {image:informarTramite.jpg} [Informar os dados do trâmite>[AjudaGSAN.atendimentoRegistroConjuntoDadosTramiteInformar](#)]
- {image:tramitar.jpg} Efetuar o trâmite das RAs com unidade de destino informada
- {image:limparTramite.jpg} Limpar unidade de destino dos marcados.

1.1 Preenchimento dos campos

Selecione, pelo menos, um dos registros de atendimento apresentados na tela.

1.1 Validações para realização do trâmite

O sistema efetuará as validações descritas abaixo, após você clicar no botão {image:tramitar.jpg}.

1.1.1 Verificar quantidade de RAs marcados

Caso não seja marcado nenhum Registro de Atendimento, então o sistema exibirá a mensagem: “Deverá marcar pelo menos um RA para tramitação. Trâmite não pode ser realizado”.

1.1.1 Verificar as situações das OS (ordem de serviço) associadas ao RA

Caso o Registro de Atendimento possua alguma *Ordem de Serviço* com situação igual a “*pendente em andamento*”, então o sistema exibirá a mensagem: “Existe O.S. pendente em andamento para este R.A. Trâmite não pode ser realizado”.

Caso o Registro de Atendimento possua alguma *Ordem de Serviço* com situação igual a “*pendente aguardando retorno da OS de referência*”, então o sistema exibirá a mensagem: “Existe O.S. pendente aguardando retorno da OS de referência para este R.A. ~~(Número da OS de referência)~~. Trâmite não pode ser realizado”.

Caso o Registro de Atendimento possua alguma Ordem de Serviço programada, então o sistema exibirá a mensagem: “Existe O.S. programada para este R.A. Trâmite não pode ser realizado”.

1.1.1 Verificar se o tipo de solicitação é Tarifa Social

Caso o usuário não possua autorização de manutenção do Registro de Atendimento, o tipo de solicitação do Registro de Atendimento seja “Tarifa Social” e a unidade do usuário não seja na unidade autorizada a tramitar Tarifa Social, então o sistema exibirá a mensagem: “Este R.A. é de outra Unidade Organizacional. Trâmite não autorizado”.

1.1.1 Validar Unidade de Destino

Caso o usuário informe à unidade de destino igual à unidade de origem do RA, então o sistema exibirá a mensagem: “A Unidade de Destino não pode ser igual à Unidade de Origem”.

Caso a unidade destino não esteja autorizada a receber trâmite do RA, e o RA *não* é do tipo Tarifa Social, então o sistema exibirá a mensagem: “Unidade de Destino não autorizada a receber este R.A. Trâmite não autorizado”.

Caso a unidade de destino seja uma “terceira” e a unidade origem não seja uma unidade centralizadora, então o sistema exibirá a mensagem: “Só as unidades centralizadoras podem encaminhar RA para terceiros”.

Caso a unidade de destino seja uma “terceira” e não possua Ordem de Serviço terceirizado para o RA informado, então o sistema exibirá a mensagem: “RA sem OS para firma. Trâmite não pode ser realizado”.

Caso a unidade de destino seja uma “centralizadora”, a unidade de origem atual não seja “centralizadora” e a unidade central de destino não é responsável pela localidade do RA, então o sistema exibirá a mensagem: “O local do RA não pertence a esta Central. Trâmite não pode ser realizado”.

Caso a unidade atual do registro seja “terceirizada” e o usuário não estiver lotado nesta unidade, então o sistema exibirá a mensagem “Os registros que se encontram na terceirizadas só poderão sofrer trâmite automático, após o encerramento das ordens.”.

Caso a unidade de destino seja uma “terceira” e o Registro de Atendimento com a ordem de serviço “terceirizada” possua mais de uma ordem de serviço associada, então o sistema exibirá a mensagem: “O RA possui MAIS DE UMA ordem de serviço “PENDENTE” associada. O trâmite não pode ser realizado”.

1.1.1 Atualização realizada por outro usuário

Caso algum dos Registros de Atendimento marcados para tramitação tenha sido atualizado por outro usuário enquanto você estava configurando a tramitação, então o sistema exibirá a mensagem “Este R.A. foi atualizado por outro usuário. Não foi possível efetuar a tramitação”.

1.1 Tela de Sucesso:

A tela de sucesso corresponde à apresentação das mensagens abaixo, após você clicar no botão {image:tramartrar.jpg}:

“Registro de Atendimento de número ~~(número do RA)~~ tramitado com sucesso”.

Será apresentada uma mensagem para cada “Registro de Atendimento” tramitado.

#warning(“O sistema só efetuará a atualização no banco de dados, no caso de todos os registros de

atendimento marcados tiverem sido tramitados com sucesso.\|Caso, ocorra algum problema na tramitação de um dos RAs marcados, então nenhum RA será tramitado.”)

1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição da Funcionalidade {image:voltarFiltro.jpg}|Utilize este botão para voltar para a tela “[Selecionar Registro de Atendimento para Tramitação>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConjuntoTramitacaoSelecionar]”.
{image:informarTramite.jpg}|Utilize este botão para informar os dados da tramitação para os registros de atendimento marcados. {image:limparTramite.jpg}|Utilize este botão para limpar a unidade de destino dos registros de atendimento marcados. {image:tramitar.jpg}|Utilize este botão para efetuar o trâmite dos registros de atendimento que estão com a unidade de destino informada.\|Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a tramitação esta sendo realizada corretamente.

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

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:tramitar_conjunto_de_registro_de_atendimento&rev=1428429205

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

