



# Tramitar Registro de Atendimento

Esta funcionalidade faz parte do processo **Manter Registro de Atendimento**, e pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento**.

Esta opção do sistema permite a tramitação de um **Registro Atendimento** de uma unidade organizacional para outra. Sempre será acionada a partir do botão **Tramitar**, visualizado em outras opções do sistema como, por exemplo, **Consultar Registro de Atendimento**, recebendo como parâmetro o **Registro Atendimento**, para o qual se deseja efetuar a tramitação:

## Observação

**Informamos que os dados exibidos na tela e no relatório a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.**

The screenshot shows a software application window titled 'Tramitar Registro de Atendimento'. The title bar also includes the path: 'Gsan > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento'. The main area is divided into sections:

- Dados do Registro de Atendimento**: A header section with the instruction 'Para tramitar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:'
- Dados da Tramitação**: A section containing the following fields:
  - Unidade Destino:** A dropdown menu with a magnifying glass icon.
  - Usuário Responsável:** A dropdown menu showing '1 GSAN' with a magnifying glass icon.
  - Data da Tramitação:** A date input field showing '21/03/2017' with a calendar icon and the format '(dd/mm/aaaa)'.
  - Hora da Tramitação:** A time input field showing '09:24' with the format '(hh:mm)'.
- Parecer:** A large text area for comments.

A note at the bottom of the form states: '\* Campos obrigatórios' (asterisk indicates required fields).

At the bottom of the form are several buttons: 'Voltar', 'Desfazer', 'Cancelar', 'Consultar Trâmites', and 'Tramitar'. The 'Tramitar' button is highlighted in blue.

The footer of the application displays the version: 'Versão: 3.0.5.0 (Batch) 15/03/2017 - 16:19:42'.

Acima, o sistema apresenta um *link*, denominado **Dados Gerais do Registro de Atendimento**. Clique sobre ele para expandir a tela, apresentando os dados do **Registro Atendimento**, para o qual, se deseja efetuar a tramitação:



Gsan > Atendimento ao Pùblico > Registro Atendimento > Manter Registro de Atendimento

## Tramitar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

### Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	3506771	Situação do RA: PENDENTE
Tipo de Solicitação:	101	REVISÃO DE CONTAS
Especificação:	1060	REVISÃO DE CONSUMO
Meio de Solicitação:	INTERNO	
Matrícula do Imóvel:	3511915	115.032.470.0170.000
Data e Hora do Atendimento:	07/03/2017	18:05:00
Data Prevista:	17/03/2017	
Data da Encerramento:		
Motivo do Encerramento:		
Cliente Solicitante:		
Unidade Solicitante:	1104	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO
Nome do Solicitante:		
Endereço da Ocorrência:	RUA DOUTOR MANOEL A B ARAUJO - 2301 - - PONTA NEGRA NATAL RN 59090-430	
Ponto de Referência:		
Bairro:		
Área do Bairro:		
Local/Setor/Quadra:	115	/90 / 4620
Divisão de Esgoto:		
Unidade de Atendimento:	1104	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO
Unidade Atual:	1111	NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SU

Para tramitar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

### Dados da Tramitação

Unidade Destino: *	<input type="text"/>
Usuário Responsável: *	1  GSAN
Data da Tramitação: *	21/03/2017  (dd/mm/aaaa)
Hora da Tramitação: *	09:24  (hh:mm)
Parecer:	   

\* Campos obrigatórios

[Voltar](#) [Desfazer](#) [Cancelar](#)
[Consultar Trâmites](#) [Tramar](#)

Versão: 3.0.5.0 (Batch) 15/03/2017 - 16:19:42

Ao clicar novamente no *link* o sistema omite a consulta aos dados do **Registro Atendimento**, e assim sucessivamente. Informe os dados da tramitação (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**) e clique no botão **Tramaritar** para solicitar ao sistema a efetivação da tramitação do **Registro Atendimento**.

O sistema coloca à sua disposição o botão **Consultar Trâmites**. Clique nele, caso deseje consultar a tramitação já realizada pelo **Registro Atendimento**. Ao ser acionado, ativará a tela abaixo:

The screenshot shows a modal window titled "Consultar Trâmites do Registro de Atendimento". It contains the following information:

Dados do Registro de Atendimento			
Número do RA:	3506771	Situação do RA:	PENDENTE
Tipo de Solicitação:	101	REVISAO DE CONTAS	
Especificação:	1060	REVISAO DE CONSUMO	
Unidade Atual:	1111	NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SU	
Unidade de Atendimento:	1104	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO	

Below this, there is a section titled "Trâmites:" with a table:

Data	Hora	Unidade Destino	Usuário Responsável
07/03/2017	18:05	NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SUL	gsan

At the bottom right of the window is a "Fechar" button.

## Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- - Antes de solicitar os dados para tramitação do Registro de Atendimento:
    - O Registro de Atendimento não poderá estar Cancelado nem Bloqueado;
    - Nenhuma Ordem de Serviço associada ao Registro de Atendimento poderá estar na situação:
      - Pendente em Andamento, ou
      - Pendente Aguardando Retorno da OS de Referência, ou
      - Programada;
  - A Unidade de Lotação do usuário conectado ao sistema deverá obedecer uma das condições abaixo:
    - Ser igual a Unidade Atual do Registro de Atendimento;
    - Correspondar a um dos dois níveis de Unidade Superior da Unidade Atual do Registro de Atendimento;
    - Correspondir à Unidade Central de Atendimento a Cliente;
    - Ser autorizada a operar Tarifa Social; e o Tipo da Solicitação do Registro de Atendimento seja referente a Tarifa Social;
  - Durante o preenchimento dos campos:
    - Veja no item Preenchimento dos Campos;
    - Após acionar o botão {image:tramar.jpg}:
      - A Unidade Destino informada deve ser diferente da Unidade Origem;
      - Caso a o Registro de Atendimento não seja do tipo Tarifa Social e a Unidade Destino não esteja autorizada a receber trâmite; então o trâmite não será autorizado;
      - Caso a Unidade Destino seja uma terceira, então o trâmite não será autorizado, caso a Unidade Origem não seja centralizadora;
      - O trâmite não será autorizado, caso a Unidade de Destino seja uma terceira e não possua Ordem de Serviço terceirizado para o Registro de Atendimento;
      - Caso a Unidade de Destino seja centralizadora e a Unidade de Origem não seja, então a localidade do RA deve pertencer à Central.

## Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão **Tramaritar** e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

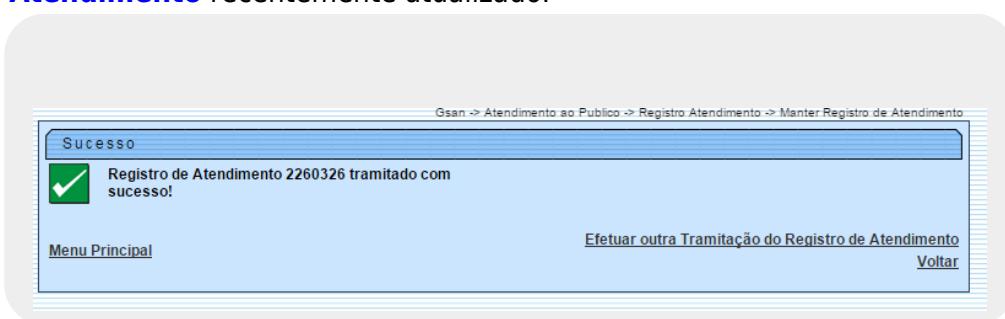
O sistema efetuará a tramitação do **Registro Atendimento**, e apresentará a mensagem abaixo, quando a tramitação do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso.

**Registro Atendimento** (código do Registro de Atendimento) tramitado com sucesso.

O sistema apresentará três opções após o encerramento do **Registro Atendimento**.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos *links* existentes na tela de sucesso:

- Menu Principal - Para ir para a tela principal do sistema.
- Efetuar outra Tramitação do Registro de Atendimento - Para efetuar outra tramitação para o **Registro Atendimento**.
- Voltar - Para voltar para a tela **Consultar Registro de Atendimento**, posicionada com os dados do **Registro Atendimento** recentemente atualizado.



## Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade Destino	<p>Campo obrigatório - Informe o código de uma Unidade Organizacional de destino, e tecle Enter, ou clique no botão  que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> cadastrada.</p> <p>Após a informação do código de uma Unidade Organizacional, ou da seleção de uma Unidade Organizacional na tela de pesquisa, o sistema apresentará a descrição da Unidade Organizacional no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Usuário Responsável	<p>Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a identificação do usuário que está conectado ao sistema.</p> <p>Caso deseje, você poderá modificá-lo. Para isso, informe o código de um Usuário do sistema, e tecle Enter, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Usuário</b> cadastrado.</p> <p>Após a informação do código de um Usuário, ou da seleção de um Usuário na tela de pesquisa, o sistema apresentará o nome do Usuário no campo correspondente.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  em exibição.</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
Data da Tramitação	<p>Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a data corrente. Caso deseje, você poderá modificá-la, informando uma data inferior à data corrente.</p> <p>Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</p> <p>A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</p> <p>O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</p> <p>Caso deseje pesquisar a data em um calendário, clique no botão , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário.</p> <p>Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter informações mais detalhadas.</p>
Parecer	Informe um parecer para a Unidade de Destino do Registro de Atendimento.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	<p>Utilize este botão para ativar as funcionalidades:</p> <p><b>Pesquisar Unidade Organizacional;</b> e <b>Pesquisar Usuário.</b></p> <p>Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da informação que deseja informar.</p> <p>Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa.</p>
	Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos Unidade Destino e Usuário Responsável.
	<p>Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.</p> <p>Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter ajuda da tela do calendário.</p>
<b>Voltar</b>	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: <b>Consultar Registro de Atendimento.</b>
<b>Desfazer</b>	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
<b>Cancelar</b>	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
<b>Consultar Trâmites</b>	Utilize este botão para consultar a tramitação já realizada pelo Registro de Atendimento.
<b>Tramitar</b>	<p>Utilize este botão para solicitar ao sistema a efetivação da tramitação do Registro de Atendimento.</p> <p>Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a tramitação está sendo realizada corretamente.</p>

## Referências

[Manter Registro de Atendimento](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

## Termos Principais

### Registro 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:tramarit\\_ar\\_registro\\_de\\_atendimento](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:tramarit_ar_registro_de_atendimento)

Last update: **13/09/2017 20:28**