

# Tramitar Registro de Atendimento

Esta funcionalidade faz parte do processo “[Manter Registro de Atendimento](#)”, e pode ser acessada 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 de outras opções do sistema como, por exemplo, “[Consultar Registro de Atendimento](#)”; e receberá como parâmetro o “[Registro Atendimento](#)”, para o qual, se deseja efetuar a tramitação.

A interface de usuário para 'Tramitar Registro de Atendimento' apresenta um formulário com o título 'Dados do Registro de Atendimento'. Abaixo do título, há uma instrução: 'Para tramitar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:'. O formulário é dividido em duas seções principais: 'Dados da Tramitação' e 'Parecer'. A seção 'Dados da Tramitação' contém campos obrigatórios (indicados por um asterisco) para: 'Unidade Destino' (com ícone de lupa), 'Usuário Responsável' (com ícone de lupa e o nome 'GSAN' exibido), 'Data da Tramitação' (com ícone de calendário e o formato '(dd/mm/aaaa)' exibido) e 'Hora da Tramitação' (com o formato '(hh:mm)' exibido). A seção 'Parecer' possui um campo de texto grande e vazio. No rodapé do formulário, há uma legenda '\* Campos obrigatórios' e dois grupos de botões: 'Voltar', 'Desfazer' e 'Cancelar' à esquerda; e 'Consultar Trâmites' e 'Tramitar' à direita.

O sistema apresenta um “hyperlink”, denominado “Dados Gerais do Registro de Atendimento”, que ao ser clicado expandirá a tela, apresentando os dados do “[Registro Atendimento](#)”, para o qual, se deseja efetuar a tramitação:

- Número do RA;
- Tipo de Solicitação;
- Especificação;
- Meio de Solicitação;
- Matrícula do Imóvel;
- Data e Hora do Atendimento;
- Data Prevista para o Atendimento;
- Data do Encerramento;
- Motivo do Encerramento;

- Cliente Solicitante;
- Unidade Solicitante;
- Nome do Solicitante;

- Endereço da Ocorrência;
- Ponto de Referência para o Local de Ocorrência;
- Bairro do Local de Ocorrência;
- Área do Bairro do Local de Ocorrência;
- Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência;
- Divisão de Esgoto;

- Unidade de Atendimento;
- Unidade Atual do Registro de Atendimento.

Ao clicar, novamente, no “hyperlink” o sistema omitirá a consulta aos dados do “[Registro Atendimento](#)”, e assim sucessivamente.

Você deverá informar os dados da “Tramitação” e clicar no botão **Tramitar** para solicitar ao sistema a efetivação da tramitação do “[Registro Atendimento](#)”.

O sistema coloca a sua disposição o botão **Consultar Trâmites** para, caso deseje, você consulta a tramitação já realizada pelo “[Registro Atendimento](#)”. Ao ser acionado, ativará a tela “Consultar Trâmites do Registro de Atendimento”.

Consultar Tramites do Registro de Atendimento

Ajuda

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA: 2260326

Situação do RA: PENDENTE

Tipo de Solicitação: 101 REVISAO DE CONTA

Especificação: 650 REVISAO NO VALOR DA CONTA

Unidade Atual: 120 ASSESSORIA JURIDICA

Unidade de Atendimento: 120 ASSESSORIA JURIDICA

Tramites:

Data	Hora	Unidade Destino	Usuário Responsável
<a href="#">25/06/2014</a>	08:30	ASSESSORIA JURÍDICA	ANDREA FERREIRA GUIMARES

Fechar

# 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;
    - Corresponder a um dos dois níveis de “Unidade Superior” da “Unidade Atual” do “Registro de Atendimento”;
    - Corresponder 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:tramitar.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”.

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

### Tramitar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

#### Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	2260326	Situação do RA:	PENDENTE
Tipo de Solicitação:	101	REVISAO DE CONTA	
Especificação:	650	REVISAO NO VALOR DA CONTA	
Meio de Solicitação:	INTERNO		
Matrícula do Imóvel:	6315080	501.007.573.0167.000	
Data e Hora do Atendimento:	25/06/2014	08:28:00	
Data Prevista:	26/06/2014		
Data da Encerramento:			
Motivo do Encerramento:			

---

Cliente Solicitante:	8047551	ELIZABETH SANTOS COSTA	
Unidade Solicitante:			
Nome do Solicitante:			

---

Endereço da Ocorrência:	RUA FLOR DO BOSQUE - 119 - JARDIM PLANALTO PARNAMIRIM RN 59140-000		
Ponto de Referência:			
Bairro:			
Área do Bairro:			
Local/Setor/Quadra:	501	/ 289	/ 24594
Divisão de Esgoto:			

---

Unidade de Atendimento:	120	ASSESSORIA JURIDICA	
Unidade Atual:	120	ASSESSORIA JURIDICA	

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



#### Dados da Tramitação

Unidade Destino: *	<input type="text"/>		<input type="text"/>
Usuário Responsável: *	1		
	GSAN		
Data da Tramitação: *	20/03/2015		(dd/mm/aaaa)
Hora da Tramitação: *	14:57		(hh:mm)
Parecer:	<div></div>		

\* Campos obrigatórios

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

# 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 “Pesquisar” , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “popup”, onde será possível efetuar a <a href="#">Pesquisar Unidade Organizacional</a> 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(*)	

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.

Para limpar o campo, clique no botão {image:limparcampo.gif}.

## 1.1.1 Data da Tramitação(&#42;)

Este campo já vem preenchido com a data corrente.

Entretanto, caso deseje, você poderá modificá-la, informando uma data inferior à data corrente.

\* Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente. \* A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano. \* O dia e o mês devem ser informados, \*obrigatoriamente\*, com dois dígitos e o ano com quatro. \* Caso deseje pesquisar a data num calendário, clique no botão {image:calendario.gif}, que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. \* [Clique aqui para obter informações mais detalhadas sobre a tela do calendário>AjudaGSAN.calendario].

## 1.1.1 Parecer

Informe um parecer para a Unidade de Destino do “Registro de Atendimento”.

Este campo é opcional.

## 1.1 Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão {image:tramitar.jpg}, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

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

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

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “Registro de Atendimento”.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos “~~hyperlinks~~” 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 de Atendimento". \* Voltar \-\> Para voltar para a tela "[Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]", posicionada com os dados do "Registro de Atendimento" recentemente atualizado.

### 1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição da Funcionalidade {image:pesquisa.gif}|Utilize este botão para ativar as funcionalidades:"[Pesquisar Unidade Destino>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar]" e "[Pesquisar Usuário>AjudaGSAN.segurancaAcessoUsuarioPesquisar]".\Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da informação que deseja informar.\Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa. {image:limparcampo.gif}|Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos "Unidade Destino" e "Usuário Responsável". {image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema irá 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:voltar.jpg}|Utilize este botão para voltar para a tela anterior: "Consultar Registro de Atendimento". {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:consultarTramites.jpg}|Utilize este botão para consultar a tramitação já realizada pelo "Registro de Atendimento". {image:tramar.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a efetivação da tramitação do "Registro de Atendimento".\Ao ser acionado o sistema irá efetuar um conjunto de validações para verificar se a tramitação esta sendo realizada corretamente. {table}

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:tramar\\_registro\\_de\\_atendimento&rev=1426875992](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:tramar_registro_de_atendimento&rev=1426875992)

Last update: 31/08/2017 01:11

