

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 é uma janela com o título "Tramitar Registro de Atendimento". Abaixo do título, há uma aba selecionada com o texto "Dados do Registro de Atendimento". O texto "Para tramitar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:" precede a seção "Dados da Tramitação". Esta seção contém campos para "Unidade Destino:" (com ícone de lupa), "Usuário Responsável:" (com valor "1" e ícone de lupa, e "GSAN" ao lado), "Data da Tramitação:" (com valor "02/02/2009" e ícone de calendário, e "(dd/mm/aaaa)" ao lado), e "Hora da Tramitação:" (com valor "18:28" e ícone de relógio, e "(hh:mm)" ao lado). Abaixo desses campos, há um campo rotulado "Parecer:" e uma área de texto vazia. No rodapé da seção, há o texto "* Campos obrigatórios". Na base da janela, há uma barra com botões: "Voltar", "Desfazer", "Cancelar", "Consultar Trâmites" e "Tramitar".

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 |
|----------------------------|-------|---------------------|--------------------------|
| 25/06/2014 | 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> | | |

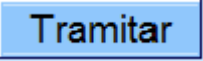
* Campos obrigatórios

[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 Pesquisar Unidade Organizacional 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 Pesquisar Usuário 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> |
| Data da Tramitação(*) | <p>Este campo já vem preenchido com a data corrente.</p> <p>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 num calendário, clique no botão , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário.</p> <p>Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.</p> |
| Parecer | Informe um parecer para a Unidade de Destino do “Registro de Atendimento”. |

Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão , 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.




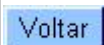
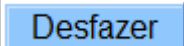
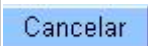
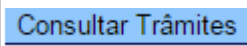
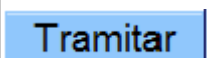
“[Registro Atendimento](#)” (código do Registro de Atendimento) tramitado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “[Registro Atendimento](#)”.

Escolha a opção desejada clicando em algum dos “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 Atendimento](#)”.
- Voltar - Para voltar para a tela “[Consultar Registro de Atendimento](#)”, posicionada com os dados do “[Registro Atendimento](#)” recentemente atualizado.

Funcionalidade dos Botões

| Botão | Descrição da Funcionalidade |
|---|---|
|  | Utilize este botão para ativar as funcionalidades: “ Pesquisar Unidade Organizacional ”; e “ Pesquisar Usuário ”. 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. |
|  | Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos “Unidade Destino” e “Usuário Responsável”. |
|  | Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter ajuda da tela do calendário. |
|  | Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “ Consultar Registro de Atendimento ”. |
|  | Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. |
|  | Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. |
|  | Utilize este botão para consultar a tramitação já realizada pelo “Registro de Atendimento”. |
|  | 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. |

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=1426877576

Last update: 31/08/2017 01:11

