

# 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 para 'Unidade Destino:', 'Usuário Responsável:', 'Data da Tramitação:' e 'Hora da Tramitação:'. Os campos 'Unidade Destino:' e 'Usuário Responsável:' possuem ícones de lupa e de dispositivo móvel. O campo 'Data da Tramitação:' possui um ícone de calendário e o formato '(dd/mm/aaaa)'. O campo 'Hora da Tramitação:' possui o formato '(hh:mm)'. A seção 'Parecer:' contém um campo de texto grande. No rodapé do formulário, há uma legenda '\* Campos obrigatórios' e quatro botões: 'Voltar', 'Desfazer', 'Cancelar' e 'Tramitar'. Um botão 'Consultar Trâmites' também está presente no rodapé.

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>		

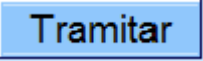
\* Campos obrigatórios

[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(*)	<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 <a href="#">Pesquisar Usuário</a> 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>Campo obrigatório - 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 <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> 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.




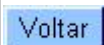
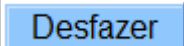
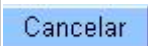
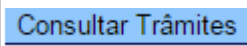
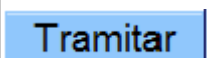
“[Registro Atendimento](#)” (código do Registro de Atendimento) tramitado com sucesso.”

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: “ <a href="#">Pesquisar Unidade Organizacional</a> ”; e “ <a href="#">Pesquisar Usuário</a> ”. 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 <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> para obter ajuda da tela do calendário.
	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “ <a href="#">Consultar Registro de Atendimento</a> ”.
	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=1426877795](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:tramar_registro_de_atendimento&rev=1426877795)

Last update: 31/08/2017 01:11

