



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.

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”.

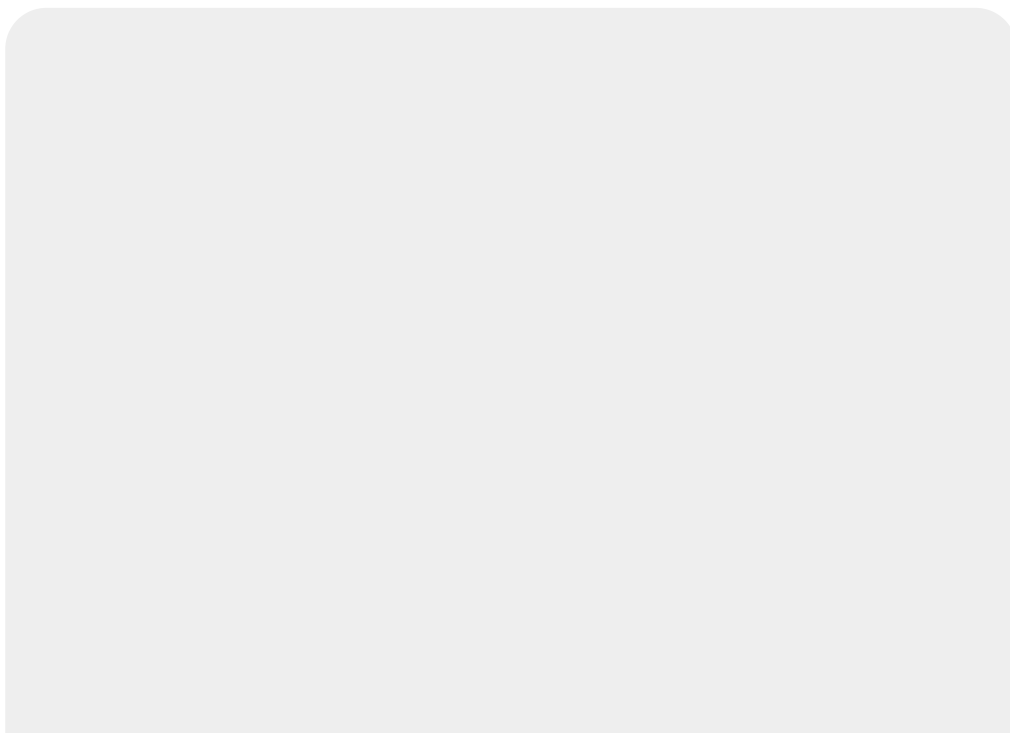
A interface apresenta o título "Consultar Trâmites do Registro de Atendimento" no topo, com um link "Ajuda" à direita. Abaixo, há uma seção "Dados do Registro de Atendimento" com campos para: Número do RA (2260326), Situação do RA (PENDENTE), Tipo de Solicitação (101 - REVISAO DE CONTA), Especificação (650 - REVISAO NO VALOR DA CONTA), Unidade Atual (120 - ASSESSORIA JURIDICA) e Unidade de Atendimento (120 - ASSESSORIA JURIDICA). Abaixo disso, há uma seção "Trâmites:" com uma tabela contendo uma única linha de dados: Data (25/06/2014), Hora (08:30), Unidade Destino (ASSESSORIA JURÍDICA) e Usuário Responsável (ANDREA FERREIRA GUIMARES). Um botão "Fechar" está localizado no canto inferior direito da interface.

Consultar Trâmites 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	
Trâmites:			
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: *		
Usuário	1	
Responsável: *	GSAN 	
Data da Tramitação: *	20/03/2015	 (dd/mm/aaaa)
Hora da Tramitação: *	14:57	(hh:mm)
Parecer:		

* Campos obrigatórios

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

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade Destino(*)	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. 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. Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.
Usuário Responsável(*)	Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a identificação do usuário que está conectado ao sistema. 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. 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  em exibição.
Data da Tramitação(*)	Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a data corrente. 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 , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. Clique em Pesquisar Data - Calendário para obter informações mais detalhadas.
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 **Tramitar**, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

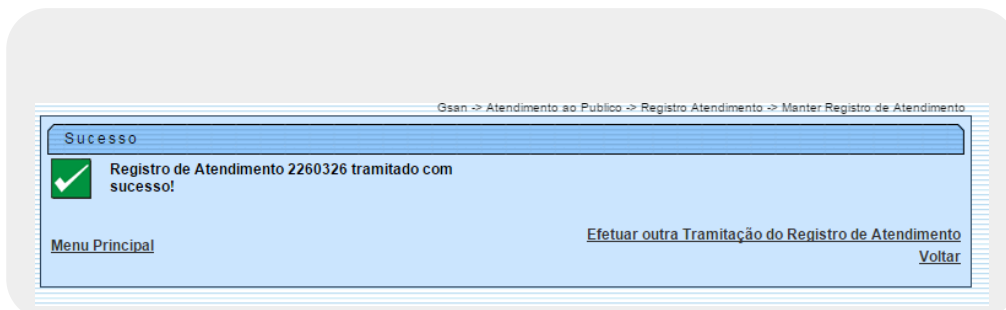
O sistema efetuará a tramitação do “[Registro Atendimento](#)”, e apresentará a mensagem abaixo, quando a tramitação do “[Registro Atendimento](#)” tiver sido realizada com sucesso.

“[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

~~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:tramitar_registro_de_atendimento&rev=1454524903

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

