



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.

Tramitar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

Dados do Registro de Atendimento

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

Dados da Tramitação

Unidade Destino: *

Usuário Responsável: *

Data da Tramitação: *

Hora da Tramitação: *

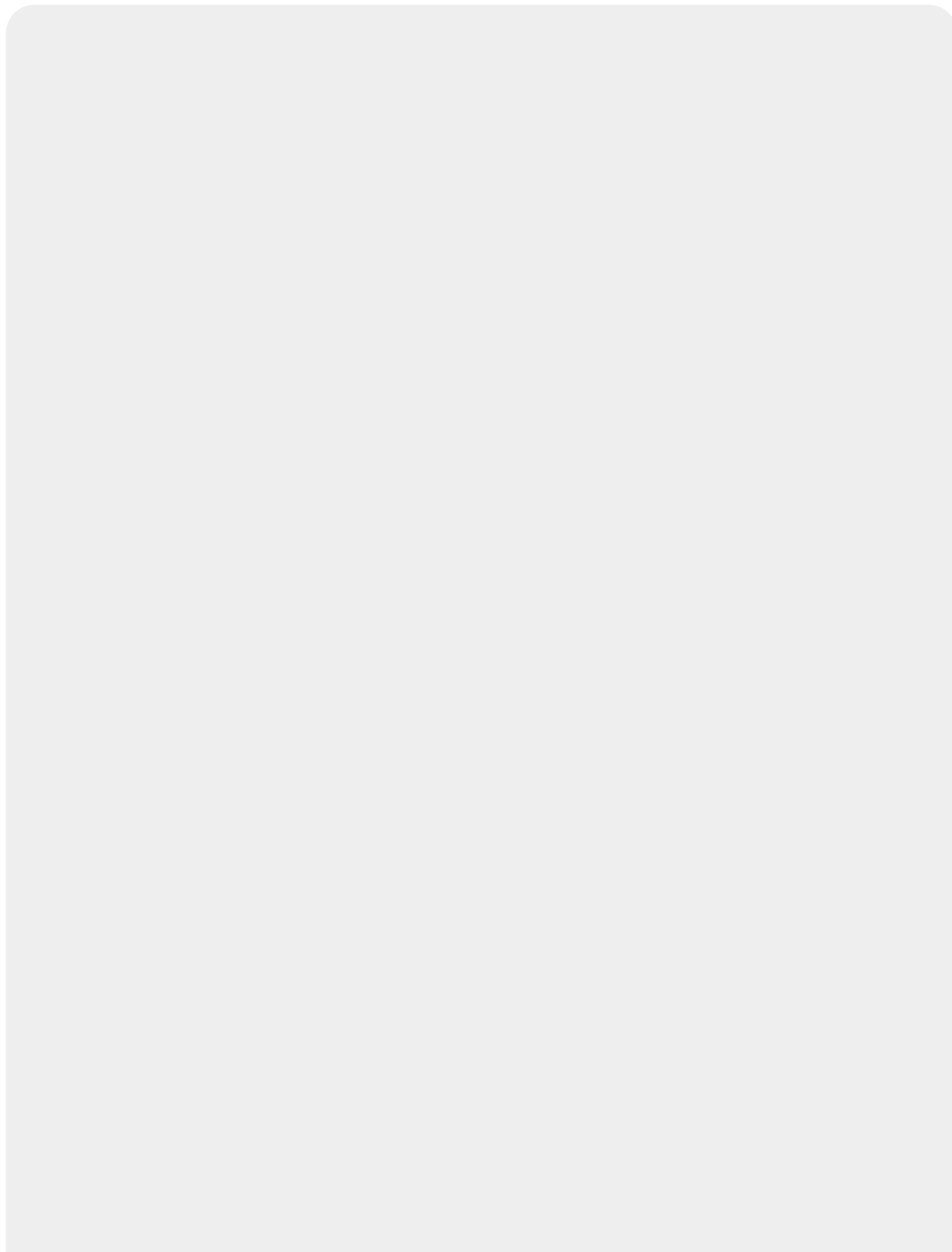
Parecer:

* Campos obrigatórios

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

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:



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: * 

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](#) [Tramitar](#)

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 **Tramitar** 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:

A interface 'Consultar Tramites do Registro de Atendimento' apresenta uma barra de título com o nome da tela e um link 'Ajuda'. Abaixo, há uma seção 'Dados do Registro de Atendimento' com campos para: 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) e Unidade de Atendimento (1104 - ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO). Abaixo disso, uma seção 'Tramites:' contém uma tabela com as seguintes informações:

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

Um botão 'Fechar' está localizado no canto inferior direito da interface.

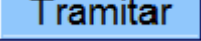
Validações

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”.

Tela de Sucesso

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

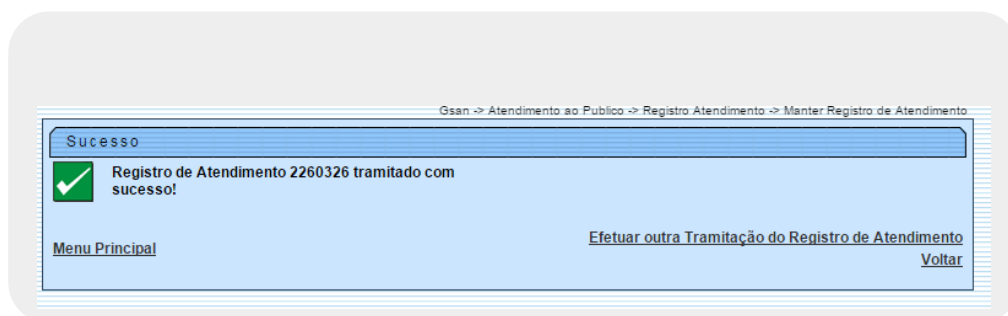
O sistema efetuará a tramitação do **Registro Atendimento**, e apresentará a mensagem abaixo, quando a tramitação do “**Registro Atendimento**” tiver sido realizada com sucesso.

“**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.

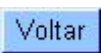
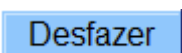
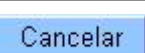
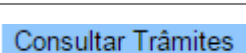
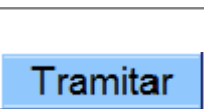


Preenchimento dos Campos

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>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 Pesquisar Data - Calendário 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: Pesquisar Unidade Organizacional; e Pesquisar Usuário.</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>
	<p>Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos "Unidade Destino" e "Usuário Responsável".</p>
	<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 Pesquisar Data - Calendário para obter ajuda da tela do calendário.</p>

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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=1490120268

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

