

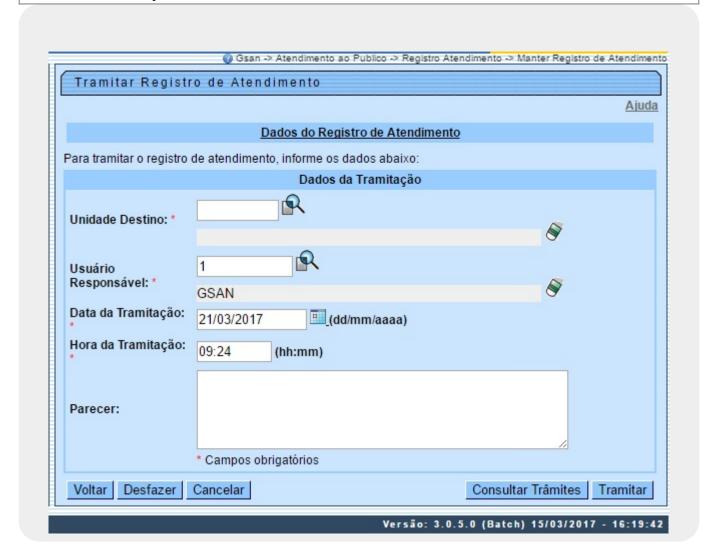
Tramitar Registro de Atendimento

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.



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:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 01:11

Traillital Registr	o de Atendimento	A in-
		Aju
	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: Data e Hora do	3511915 115.032.470.0170.000	
Atendimento:	07/03/2017 18:05:00	
Data Prevista:	17/03/2017	
Data da Encerrament	to:	
Motivo do Encerrame	ento:	
Cliente Solicitante:	TOORITORIO DIOTRITU DE OVRIVANCIO	
Unidade Solicitante:	1104 ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO	
Nome do Solicitante:		
	RUA DOUTOR MANOEL A B ARAUJO - 2301	
Endereço da Ocorrên	PONTA NEGRA NATAL RN 59090-430	
Ponto de Referência:		
Bairro:		
Área do Bairro:		
Local/Setor/Quadra:	115 / 90 / 4620	
Divisão de Esgoto:		
Unidade de Atendime	ento: 1104 ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO	
Unidade Atual:	1111 NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SU	
omada Atau.	THE ROCKED PATONAMENTO E MICROMEDICAG 30	
ara tramitar o registro (de atendimento, informe os dados abaixo:	
	Dados da Tramitação	
Unidade Destino: *		
omade Destino.		
	1	
Usuário Responsável: *	N	
	GSAN	
Data da Tramitação: *		
Hora da Tramitação: *	(hh:mm)	
Parecer:		
	* Campos obrigatórios	
Voltar Desfazer	Cancelar Consultar Trâmites Tram	itar
Voltai Desiazei		

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 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:



Validações

O sistema efetuará validações em três momentos:

- Antes de solicitar os dados para tramitação do Registro de Atendimento:
 - o 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:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 01:11

- 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 n\u00e3o seja do tipo Tarifa Social e a Unidade Destino n\u00e3o esteja autorizada a receber tr\u00e3mite; ent\u00e3o o tr\u00e3mite n\u00e3o ser\u00e1 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 **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 *links* 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(*)	Campo obrigatório - Informe o código de uma Unidade Organizacional de destino,
	e tecle Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível 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 em um 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.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
R	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.
8	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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 08/12/2025 01:11

Botão	Descrição da Funcionalidade
Voltar	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: Consultar Registro de Atendimento.
Desfazer	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Consultar Trâmites	Utilize este botão para consultar a tramitação já realizada pelo Registro de Atendimento.
Tramitar	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 está sendo realizada corretamente.

Referências

Manter Registro de Atendimento

Inserir Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro Atendimento

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=1490121821

Last update: 31/08/2017 01:11

