



Tramitar Conjunto de Registros de Atendimento

Esta tela faz parte do processo de tramitação de um conjunto de registros de atendimento e permite que você selecione os **Registros de Atendimento** que serão tramitados, em conjunto, para uma Unidade de Destino.

Ela é apresentada a partir da opção de menu: **GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > Tramitar Registro de Atendimento**, depois que você selecionar os registros de atendimento na tela **Selecionar Registro de Atendimento para Tramitação**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Tramitar Registro de Atendimento

Tramitar Conjunto de Registro(s) de Atendimento

Registros de Atendimento encontrados:

Todos	Número do RA	Especificação	Localidade	Unidade Atual	Unidade Destino	Perfil do Imóvel
☐	3713114	VIABILIDADE TECNICA	ESC P DE RIACHUELO	REGIONAL CAICÓ		NORMAL
☐	3713115	RECLAMACAO DE FALTA D'AGUA	ESC P DE RIACHUELO	ESCRITORIO LOCAL DE DIOGO LOPES		NORMAL
☐	3713117	TRANSPOSICAO DE RAMAL DE AGUA	ESC P DE RIACHUELO	UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E ADUTORA		NORMAL
☐	3713118	DVFS	ESC P DE RIACHUELO	UMRA - UNIDADE DE MANUTENCAO DE REDES E		NORMAL

Versão: Corretiva (Batch) 15/09/2017 - 19:38:11

Acima, marque os registros de atendimento que deseja tramitar e acionar uma das opções abaixo, que serão executadas para os registros de atendimento marcados:

- **Informar Tramite** **Informar os dados do trâmite;**
 - **Tramitar** Efetuar o trâmite das RAs com unidade de destino informada;
 - **Limpar Tramite** Limpar unidade de destino dos marcados.
- Selecione, pelo menos, um dos registros de atendimento apresentados. O sistema efetua as validações descritas [AQUI](#), após você clicar no botão **Tramitar**.

Tela de Sucesso

A tela de sucesso corresponde à apresentação das mensagens abaixo, após você clicar no botão **Tramitar**:

Registro de Atendimento de número (número do RA) tramitado com sucesso.

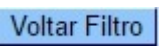
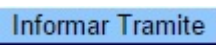
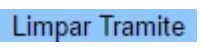
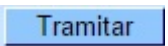
É apresentada uma mensagem para cada *Registro de Atendimento* tramitado. O sistema só efetua a atualização no banco de dados, no caso de todos os registros de atendimento marcados tiverem sido tramitados com sucesso. Caso ocorra algum problema na tramitação de um dos RAs marcados, nenhum RA é tramitado.

Preenchimento dos campos

Botão	Descrição da Funcionalidade
Verificar quantidade de RAs marcados	Caso não seja marcado nenhum Registro de Atendimento, o sistema exibe mensagem: <i>Deverá marcar pelo menos um RA para tramitação. Trâmite não pode ser realizado.</i>
Verificar as situações das O.S (ordem de serviço) associadas ao RA	Caso o Registro de Atendimento possua alguma <i>Ordem de Serviço</i> com situação igual a <i>pendente em andamento</i> , o sistema exibe a mensagem: <i>Existe O.S. pendente em andamento para este R.A. Trâmite não pode ser realizado.</i> Regra associada: Caso o Registro de Atendimento possua alguma <i>Ordem de Serviço</i> com situação igual a <i>pendente aguardando retorno da O.S de referência</i> , o sistema exibe a mensagem: <i>Existe O.S. pendente aguardando retorno da O.S de referência para este R.A. (Número da O.S de referência). Trâmite não pode ser realizado.</i> Caso o Registro de Atendimento possua alguma <i>Ordem de Serviço</i> programada, então o sistema exibe a mensagem: <i>Existe O.S. programada para este R.A. Trâmite não pode ser realizado.</i>
Verificar se o tipo de solicitação é Tarifa Social	Caso o usuário não possua autorização de manutenção do Registro de Atendimento, e o tipo de solicitação do Registro de Atendimento seja <i>Tarifa Social</i> , e a unidade do usuário não seja na unidade autorizada a tramitar Tarifa Social, o sistema exibe a mensagem: <i>Este R.A. é de outra Unidade Organizacional. Trâmite não autorizado.</i>

Botão	Descrição da Funcionalidade
Validar Unidade de Destino	Caso o usuário informe à unidade de destino igual à unidade de origem do RA, o sistema exibe a mensagem: <i>A Unidade de Destino não pode ser igual à Unidade de Origem.</i> Regra associada: Caso a unidade destino não esteja autorizada a receber trâmite do RA, e o RA não é do tipo <i>Tarifa Social</i>, o sistema exibe a mensagem: <i>Unidade de Destino não autorizada a receber este R.A. Trâmite não autorizado.</i> Caso a unidade de destino seja uma <i>terceira</i> e a unidade origem não seja uma unidade centralizadora, o sistema exibe a mensagem: <i>Só as unidades centralizadoras podem encaminhar RA para terceiros.</i> Caso a unidade de destino seja uma <i>terceira</i> e não possua Ordem de Serviço terceirizado para o RA informado, então o sistema exibe a mensagem: <i>RA sem OS para firma. Trâmite não pode ser realizado.</i> Caso a unidade de destino seja uma <i>centralizadora</i>, a unidade de origem atual não seja <i>centralizadora</i> e a unidade central de destino não é responsável pela localidade do RA, então sistema exibe a mensagem: <i>O local do RA não pertence a esta Central. Trâmite não pode ser realizado.</i> Caso a unidade atual do registro seja <i>terceirizada</i> e o usuário não estiver lotado nesta unidade, então o sistema exibe a mensagem <i>Os registros que se encontram na terceirizadas só poderão sofrer trâmite automático, após o encerramento das ordens.</i> Caso a unidade de destino seja uma <i>terceira</i> e o Registro de Atendimento com a ordem de serviço <i>terceirizada</i> possua mais de uma ordem de serviço associada, então o sistema exibe a mensagem: <i>O RA possui MAIS DE UMA ordem de serviço PENDENTE associada. O trâmite não pode ser realizado.</i>
Atualização realizada por outro usuário	Caso algum dos Registros de Atendimento marcados para tramitação tenha sido atualizado por outro usuário enquanto você estava configurando a tramitação, então o sistema exibe a mensagem <i>Este R.A. foi atualizado por outro usuário. Não foi possível efetuar a tramitação.</i>

Funcionalidade dos botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para voltar para a tela Selecionar Registro de Atendimento para Tramitação .
	Utilize este botão para informar os dados da tramitação para os registros de atendimento marcados.
	Utilize este botão para limpar a unidade de destino dos registros de atendimento marcados.
	Utilize este botão para efetuar o trâmite dos registros de atendimento que estão com a unidade de destino informada. Ao ser acionado o sistema efetua um conjunto de validações para verificar se a tramitação está sendo realizada corretamente.

Referências

Tramitar Conjunto de Registro de Atendimento

Termos Principais

Registro de Atendimento

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSA.

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:tramaritar_conjuntio_de_registro_de_atendimento&rev=1541019784

Last update: 31/10/2018 21:03

