

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 [Tramar](#) 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 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	
Tramites:			
Data	Hora	Unidade Destino	Usuário Responsável
25/06/2014	08:30	ASSESSORIA JURIDICA	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;
 - Correspondar a um dos dois níveis de “Unidade Superior” da “Unidade Atual” do “Registro de Atendimento”;
 - Correspondir 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 Pùblico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

Tramar 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"/>	
Usuário Responsável: *	<input type="text"/> 1	
Data da Tramitação: *	<input type="text"/> 20/03/2015	(dd/mm/aaaa)
Hora da Tramitação: *	<input type="text"/> 14:57	(hh:mm)
Parecer:	 	

* Campos obrigatórios

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

1.1 Preenchimento dos campos

1.1.1 Unidade Destino(*)

Informe o código de uma “Unidade Organizacional” de destino, e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “~~popup~~”, onde será possível efetuar a [pesquisa das “Unidades Organizacionais”>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar] cadastradas.

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 {image:limparcampo.gif}.

1.1.1 Usuário Responsável(*)

Este campo já vem preenchido com a identificação do usuário que está conectado ao sistema.

Entretanto, caso deseje, você poderá modificá-lo. Para isso informe o código de um “Usuário” do sistema, e tecle “Enter”, ou clique no botão “Pesquisar” {image:pesquisa.gif}, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “~~popup~~”, onde será possível efetuar a [pesquisa dos “Usuários”>AjudaGSAN.segurancaAcessoUsuarioPesquisar] cadastrados.

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 {image:limparcampo.gif}.

1.1.1 Data da Tramitação(*)

Este campo já vem preenchido com a data corrente.

Entretanto, 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 {image:calendario.gif}, que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário. * [Clique aqui para obter informações mais detalhadas sobre a tela do calendário>AjudaGSAN.calendario].

1.1.1 Parecer

Informe um parecer para a Unidade de Destino do “Registro de Atendimento”.

Este campo é opcional.

1.1 Tela de Sucesso:

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão {image:tramitar.jpg}, e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

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

“Registro de Atendimento ~~(código do Registro de Atendimento)~~ tramitado com sucesso.”

O sistema apresentará três opções após o encerramento do “Registro de 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 de Atendimento”. * Voltar \-\-\> Para voltar para a tela “[Consultar Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroConsultar]”, posicionada com os dados do “Registro de Atendimento” recentemente atualizado.

1.1 Funcionalidade dos botões:

{table} Botão|Descrição da Funcionalidade {image:pesquisa.gif}|Utilize este botão para ativar as funcionalidades: “[Pesquisar Unidade Destino>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar]” e “[Pesquisar Usuário>AjudaGSAN.segurancaAcessoUsuarioPesquisar]”.\\|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. {image:limparcampo.gif}|Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos “Unidade Destino” e “Usuário Responsável”.

{image:calendario.gif}|Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.\\|[Clique aqui para obter a ajuda da tela do calendário>AjudaGSAN.calendario]. {image:voltar.jpg}|Utilize este botão para voltar para a tela anterior: “Consultar Registro de Atendimento”. {image:desfazer.jpg}|Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. {image:cancelar.jpg}|Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.

{image:consultarTramites.jpg}|Utilize este botão para consultar a tramitação já realizada pelo “Registro de Atendimento”. {image:tramar.jpg}|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. {table}

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=1426875333

Last update: 31/08/2017 01:11

