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;

 $\begin{array}{l} \text{upuate:} \\ 31/08/2017 \end{array} \\ \text{ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento\&rev=1426875333} \\ \text{ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento} \\ \text{ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php.} \\ \text{tramitar_registro_de_atendim$

- Cliente Solicitante;
- Unidade Solicitante:
- Nome do Solicitante;

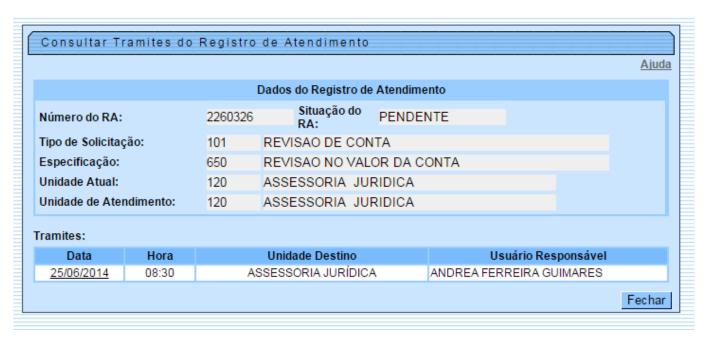
- Endereço da Ocorrência;
- Ponto de Referência para o Local de Ocorrência;
- Bairro do Local de Ocorrência;
- Área do Bairro do Local de Ocorrência:
- Localidade, Setor Comercial e Quadra do Local de Ocorrência;
- Divisão de Esgoto;

- 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.

Tramitar Você deverá informar os dados da "Tramitação" e clicar no botão 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".



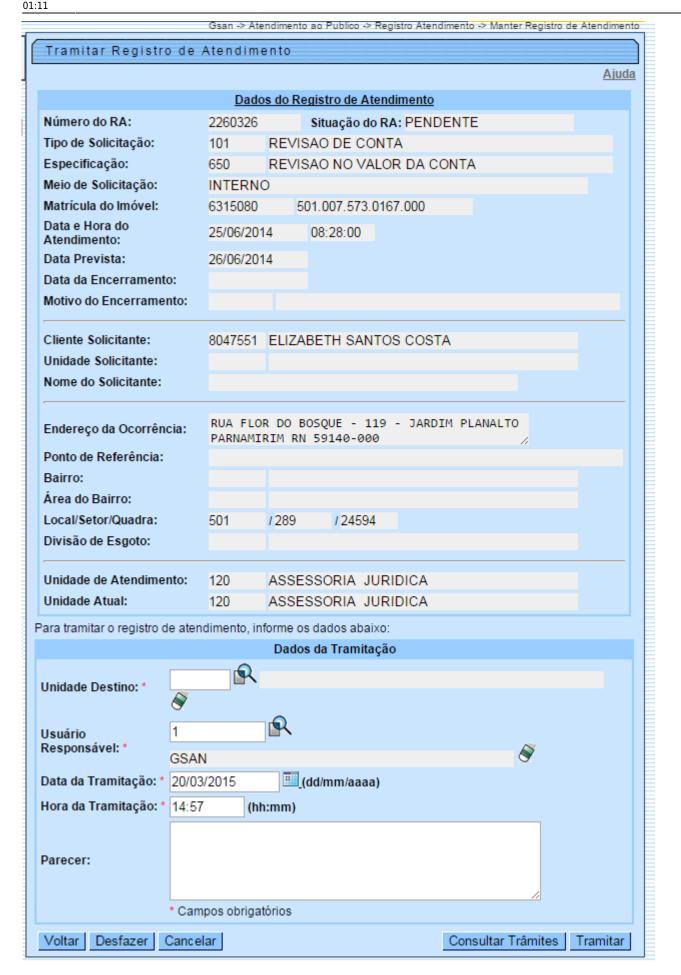
https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 11:44

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:
 - 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\u00e1mite; ent\u00e3o o tr\u00e1mite 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".

 $\begin{array}{l} \text{upuate:} \\ 31/08/2017 \end{array} \\ \text{ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento\&rev=1426875333} \\ \text{ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php.} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php.} \\ \text{tramitar_registro_de_atendimento https://www.gsan.com.br/doku.php.} \\ \text{tramitar_regist$



https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 11:44

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:tramitar.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 esta 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:tramitar_registro_de_atendimento&rev=1426875333

Last update: 31/08/2017 01:11



https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 11:44