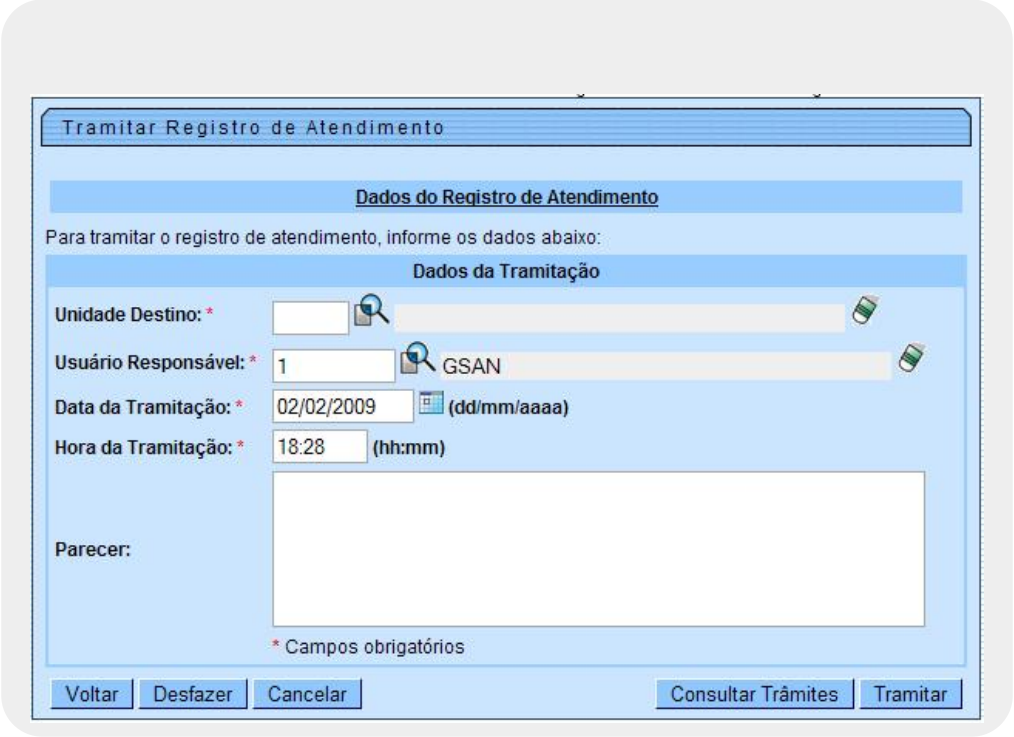
Tramitar Registro de Atendimento

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.

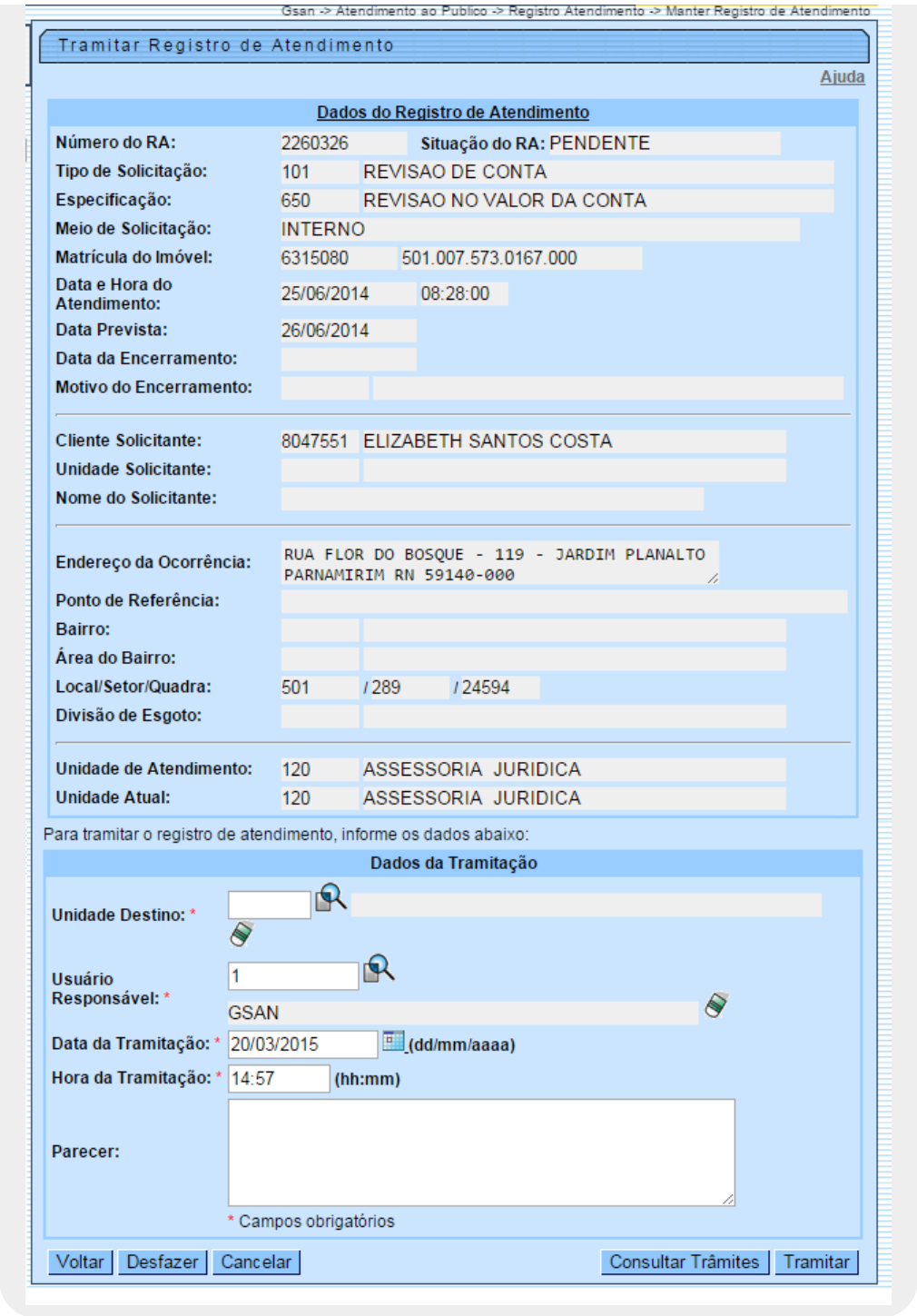
Você deverá informar os dados da “Tramitação” e clicar no botão Tramitar para solicitar ao sistema a efetivação da tramitação do “Registro Atendimento”.

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”.

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”.



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 “Pesquisar”, que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de “popup”, onde será possível efetuar a 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 num 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”.

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 “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.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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.
	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.
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 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=1455643490

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