

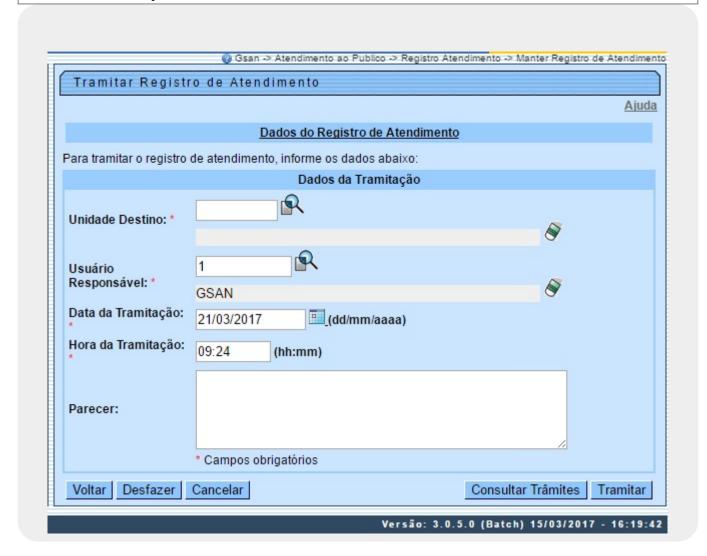
## **Tramitar Registro de Atendimento**

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 04/11/2025 11:44

Tramitar Registro	de Ate	ndime	nto						
									Aju
		Dados	do Re	egistro de At	endimen	<u>to</u>			
Número do RA:	350	6771		Situação do	RA: PE	NDENTE			
Tipo de Solicitação:	10	1	REVIS	SÃO DE CO	NTAS				
Especificação:	100	60	REVIS	SÃO DE CO	NSUMO	)			
Meio de Solicitação:	IN.	TERNO							
Matrícula do Imóvel:	35	11915	1	15.032.470.0	0170.000	)			
Data e Hora do Atendimento:	07/	03/2017	7	18:05:00					
Data Prevista:	17/	03/2017	7						
Data da Encerramento	o:								
Motivo do Encerramei	nto:								
Cliente Solicitante:									
Unidade Solicitante:	110	)4	ESC	RITORIO D	ISTRITA	L DE CA	PIM MAC	10	
Nome do Solicitante:		-							
Endereço da Ocorrêno	cia: RU	RUA DOUTOR MANOEL A B ARAUJO - 2301							
•	PO	NTA NE	GRA N	IATAL RN 5	9090-43	0	11		
Ponto de Referência:									
Bairro: Área do Bairro:									
Local/Setor/Quadra:	115		90	/ 4620					
Divisão de Esgoto:	113	,	30	74020					
Unidade de Atendimer	nto: 110	)4	ESC	RITORIO D	ISTRITA	LDE CA	PIM MAC	10	
Unidade Atual:	111	1	NUC	LEO FATUR	RAMENT	O E MICE	OMEDIC	AO SU	
ara tramitar o registro d	e atendime	ento, info	orme o	s dados abai	ixo:				
			Dado	s da Tramita	ção				
Haidada Darei			1						
Unidade Destino: *									
			Q						
Usuário Responsável: *	1						8		
	GSAN						•		
Data da Tramitação: *	21/03/201	7	<u> </u>	(dd/mm/aaaa	1)				
Hora da Tramitação: *	09:24	(hh:	mm)						
Parecer:									
raiecei.									
raiecei.							//		
raiecei.	* Campos	obrigató	rios						
	* Campos Cancelar	obrigató	rios			Const	ıltar Trâmi	tes   Trai	mitar

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 04/11/2025 11:44

- 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\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 "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.



### **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" A, 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.
	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 04/11/2025 11:44

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 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=1490120268

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

