



# 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.**

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro de Atendimento

### Tramitar Registro de Atendimento

[Ajuda](#)

#### Dados do Registro de Atendimento

Para tramitar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

##### Dados da Tramitação

Unidade Destino: \*

Usuário Responsável: \*

Data da Tramitação: \*  (dd/mm/aaaa)

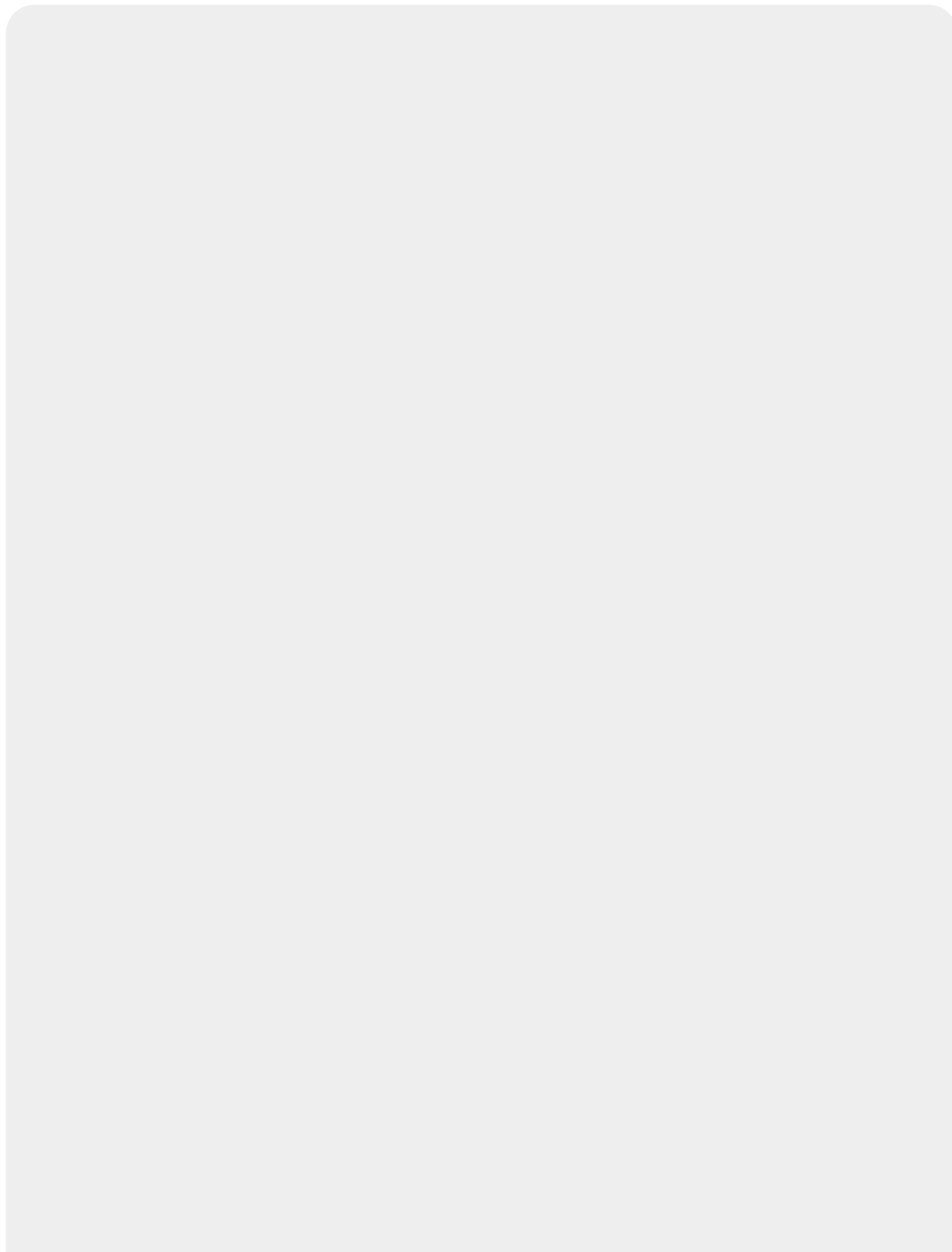
Hora da Tramitação: \*  (hh:mm)

Parecer:

\* Campos obrigatórios

Versão: 3.0.5.0 (Batch) 15/03/2017 - 16:19:42

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:



## Tramitar Registro de Atendimento




[Ajuda](#)

## Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	3506771	Situação do RA:	PENDENTE
Tipo de Solicitação:	101	REVISÃO DE CONTAS	
Especificação:	1060	REVISÃO DE CONSUMO	
Meio de Solicitação:	INTERNO		
Matrícula do Imóvel:	3511915	115.032.470.0170.000	
Data e Hora do Atendimento:	07/03/2017	18:05:00	
Data Prevista:	17/03/2017		
Data da Encerramento:			
Motivo do Encerramento:			
Cliente Solicitante:			
Unidade Solicitante:	1104	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO	
Nome do Solicitante:			
Endereço da Ocorrência:	RUA DOUTOR MANOEL A B ARAUJO - 2301 - - PONTA NEGRA NATAL RN 59090-430 //		
Ponto de Referência:			
Bairro:			
Área do Bairro:			
Local/Setor/Quadra:	115	/ 90	/ 4620
Divisão de Esgoto:			
Unidade de Atendimento:	1104	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO	
Unidade Atual:	1111	NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SU	

Para tramitar o registro de atendimento, informe os dados abaixo:

## Dados da Tramitação

Unidade Destino: *	<input type="text"/>	
Usuário Responsável: *	1	
Data da Tramitação: *	21/03/2017	 (dd/mm/aaaa)
Hora da Tramitação: *	09:24	(hh:mm)
Parecer:	<div></div>	

\* Campos obrigatórios

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

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 **Tramitar** 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:

A interface 'Consultar Tramites do Registro de Atendimento' apresenta uma barra de título com o mesmo nome e um botão 'Ajuda' no canto superior direito. O formulário principal é dividido em duas seções principais. A primeira, intitulada 'Dados do Registro de Atendimento', contém campos para: 'Número do RA:' (3506771), 'Situação do RA:' (PENDENTE), 'Tipo de Solicitação:' (101 REVISAO DE CONTAS), 'Especificação:' (1060 REVISAO DE CONSUMO), 'Unidade Atual:' (1111 NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SU) e 'Unidade de Atendimento:' (1104 ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO). A segunda seção, intitulada 'Tramites:', contém uma tabela com as seguintes colunas: 'Data', 'Hora', 'Unidade Destino' e 'Usuário Responsável'. A tabela exibe uma única linha de dados: Data: 07/03/2017, Hora: 18:05, Unidade Destino: NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SUL, Usuário Responsável: gsan. No canto inferior direito da interface, há um botão 'Fechar'.

Consultar Tramites do Registro de Atendimento			
Ajuda			
Dados do Registro de Atendimento			
Número do RA:	3506771	Situação do RA:	PENDENTE
Tipo de Solicitação:	101	REVISAO DE CONTAS	
Especificação:	1060	REVISAO DE CONSUMO	
Unidade Atual:	1111	NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SU	
Unidade de Atendimento:	1104	ESCRITORIO DISTRITAL DE CAPIM MACIO	
Tramites:			
Data	Hora	Unidade Destino	Usuário Responsável
07/03/2017	18:05	NUCLEO FATURAMENTO E MICROMEDICAO SUL	gsan
Fechar			

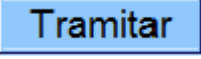
## Validações

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;
    - 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.

## Tela de Sucesso

A tela de sucesso será apresentada após clicar no botão , e não houver nenhuma inconsistência no conteúdo dos campos da tela.

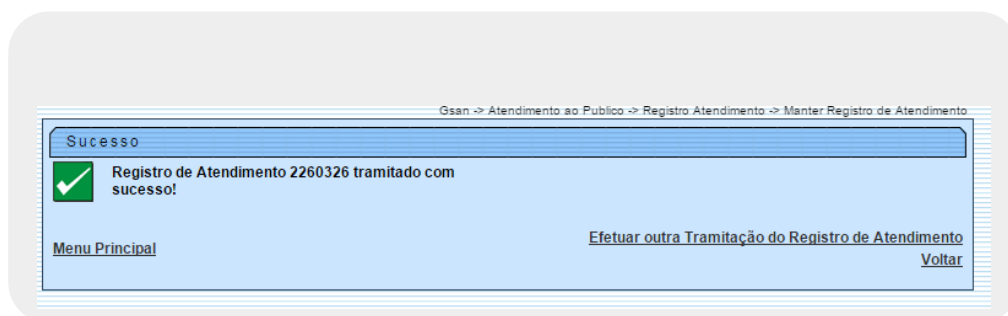
O sistema efetuará a tramitação do **Registro Atendimento**, e apresentará a mensagem abaixo, quando a tramitação do **Registro Atendimento** tiver sido realizada com sucesso.

**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 *links* 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.



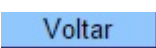
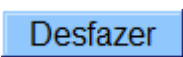
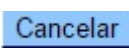
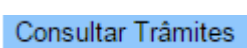
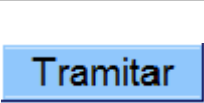
## Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade Destino(*)	<p>Campo obrigatório - Informe o código de uma Unidade Organizacional de destino, e tecele Enter, ou clique no botão , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b> cadastrada.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Usuário Responsável	<p>Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a identificação do usuário que está conectado ao sistema.</p> <p>Caso deseje, você poderá modificá-lo. Para isso, informe o código de um Usuário do sistema, e tecele Enter, ou clique no botão Pesquisar , que fica ao lado do campo. Neste caso será apresentada uma tela de popup, onde será possível <b>Pesquisar Usuário</b> cadastrado.</p> <p>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.</p> <p>Para limpar o campo, clique no botão  em exibição.</p>
Data da Tramitação	<p>Campo obrigatório - Este campo já vem preenchido com a data corrente.</p> <p>Caso deseje, você poderá modificá-la, informando uma data inferior à data corrente.</p> <p>Ao digitar a data, você não precisa preocupar-se com as barra de separação, pois o sistema as coloca automaticamente.</p> <p>A data deve ser informada no formato: DD/MM/AAAA, onde DD corresponde ao dia, MM corresponde ao mês e AAAA, ao ano.</p> <p>O dia e o mês devem ser informados, obrigatoriamente, com dois dígitos e o ano com quatro.</p> <p>Caso deseje pesquisar a data em um calendário, clique no botão , que fica ao lado do campo; e selecione a data a partir do calendário.</p> <p>Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter informações mais detalhadas.</p>
Parecer	Informe um parecer para a Unidade de Destino do Registro de Atendimento.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	<p>Utilize este botão para ativar as funcionalidades: <b>Pesquisar Unidade Organizacional</b>; e <b>Pesquisar Usuário</b>.</p> <p>Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da informação que deseja informar.</p> <p>Ao clicar no botão, o sistema apresentará a respectiva tela de pesquisa.</p>
	<p>Utilize este botão para limpar as informações relacionadas aos campos Unidade Destino e Usuário Responsável.</p>
	<p>Ao acionar este botão, o sistema irá abrir uma tela para que você selecione a data a partir de um calendário.</p> <p>Clique em <b>Pesquisar Data - Calendário</b> para obter ajuda da tela do calendário.</p>



Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para voltar para a tela anterior: <a href="#">Consultar Registro de Atendimento</a> .
	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição.
	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
	Utilize este botão para consultar a tramitação já realizada pelo Registro de Atendimento.
	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.

## Referências

[Manter Registro de Atendimento](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

## Termos Principais

[Registro Atendimento](#)

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=1490121821](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:tramitar_registro_de_atendimento&rev=1490121821)

Last update: 31/08/2017 01:11

