



Consultar RA Dados Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é consultar os dados do Registro de Atendimento (RA) por parte da agência reguladora. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Consultar RA Dados Agência Reguladora**.

Feito isso, o sistema exibe a tela a seguir:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Agencia Reguladora -> Consultar Ra Dados Agencia Reguladora

Filtrar RA Acompanhado pela Agência Reguladora

Para consultar o(s) RA(s) na Agência Reguladora, informe os dados abaixo:

Número do RA:

Motivo Reclamação da Agência:

Motivo Encerramento do Atendimento:

Situação na Agência: ☒ Todos ☐ Pendentes ☐ Encerrados

Situação do RA antes da Agência: ☒ Todos ☐ Pendentes ☐ Encerrados ☐ Sem Local de Ocorrência

Período da Reclamação: a dd/mm/aaaa

Período do Retorno: a dd/mm/aaaa

Motivo do Retorno para Agência:

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro acima. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique [AQUI](#). Informe os parâmetros que deseja consultar e clique no botão **Filtrar**. Feito isso, o sistema exibe a lista contendo os registros de atendimentos abertos que atenderam aos parâmetros informados no filtro

Gsan -> Atendimento ao Público -> Agência Reguladora -> Consultar Ra Dados Agência Reguladora

Listar os Registros de Atendimento acompanhados pela Agência Reguladora

Registros de Atendimento encontrados:

| Número do RA | Sit. | Data Reclamação | Data Prevista Original | Data Prevista Atual | Descrição do Motivo |
|-------------------------|------|-----------------|------------------------|---------------------|---------------------|
| 4068450 | Enc. | 25/09/2017 | 09/10/2017 | 09/10/2017 | Limpeza de resíduos |
| 4068449 | Enc. | 25/09/2017 | 09/10/2017 | 09/10/2017 | Limpeza de resíduos |
| 4068448 | Enc. | 25/09/2017 | 10/10/2017 | 10/10/2017 | Limpeza de resíduos |

[Voltar Filtro](#)

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Para exibir a tela de consulta aos dados do registro de atendimento pela Agência Reguladora, clique no *link* no campo **Número do RA**. Ao clicar no *link* correspondente do campo **Número do RA**, o sistema exibe a tela abaixo, que contém um *link* **Dados do Registro de Atendimento**, que expande ou recolhe as informações referentes ao RA - Registro de Atendimento:

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

Consultar RA Dados Agência Reguladora

Consultar Dados do Registro de Atendimento pela Agência Reguladora

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA: 4068454 Situação do RA: PENDENTE

Tipo de Solicitação: 601 SERVICOS DE RAMAL DE AGUA

Especificação: 1121 VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA

Meio de Solicitação: BALCAO

Matrícula do Imóvel: 7560028 775.001.463.0370.000

Data e Hora do Atendimento: 27/09/2017 15:25:00

Data Prevista: 18/10/2017

Data de Encerramento:

Motivo do Encerramento:

Cliente Solicitante: 791582 CARLOS MONTINEGRO

Unidade Solicitante:

Nome do Solicitante:

Endereço da Ocorrência: RUA FRANCISCO RODRIGUES - CENTRO PENDENCIAS RN 59504-000 //

Ponto de Referência:

Bairro:

Área do Bairro:

Local/Setor/Quadra: 775 / 1 / 463

Divisão de Esgoto:

Unidade de Atendimento: 7101 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU

Unidade Atual: 7101 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU

Dados da Reclamação na Agência Reguladora

Número da Reclamação: 1792017

Situação da Agência Reguladora: PENDENTE

Data Prevista para Agência Reguladora Original: 18/10/2017

Data Prevista para Agência Reguladora Atual: 18/10/2017

Motivo da Reclamação: 1 SOLICITACAO DE INFORMACAO

Data e Hora da Reclamação: 27/09/2017 15:26:43

Descrição da Reclamação:

Motivo do Encerramento:

Dados do Retorno para Agência

Motivo do Retorno:

Data e Hora da Retorno:

Descrição do Retorno:

Dados do Contato para Agência

Nome:

E-mail:

Nome do órgão:

DDD:

Telefone:

Ramal:

Fax:

Telefones do Reclamante



| DDD | Telefone | Ramal | Tipo de Telefone |
|------|-----------|-----------|------------------|
| (84) | 111515185 | SEM RAMAL | CELULAR |

[Voltar](#) [Informar dados de retorno](#)


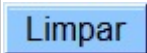

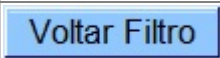
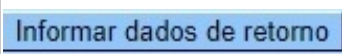
Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Para a **CAERN**, o botão **Informar dados de retorno** é visualizado na tela de consulta sempre que o registro de atendimento não tiver dados de retorno cadastrados para determinada agência reguladora. Nesse caso, é possível informá-los acima. Basta clicar em **Informar dados de retorno**. Feito isso, o sistema acessa a funcionalidade **Informar Retorno para Agência Reguladora**.

Preenchimento dos Campos

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|---------------------------------|---|
| Número do RA | Informe o número do registro de atendimento. |
| Motivo Reclamação da Agência | Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. |
| Motivo Encerramento Atendimento | Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. |
| Situação na Agência | Selecione uma das opções: <i>Todos</i> ; ou <i>Pendentes</i> ; ou <i>Encerrados</i> . <i>Todos</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes e Encerrados</i> . <i>Pendentes</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Encerrados</i> . |
| Situação do RA Antes da Agência | Selecione uma das opções: <i>Todos</i> ; ou <i>Pendentes</i> ; ou <i>Encerrados</i> ; ou <i>Sem Local de Ocorrência</i> . <i>Todos</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes e Encerrados</i> . <i>Pendentes</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Sem Local de Ocorrência</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Sem Local de Ocorrência</i> . |
| Período de Reclamação | Informe as datas previstas referentes ao período em que foi aberto o registro de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão  para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário . |
| Período de Retorno | Informe as datas previstas referentes ao período de retorno do registro de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão  para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário . |
| Motivo do Retorno para Agência | Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. |

Funcionalidade dos Botões

| Botão | Descrição da Funcionalidade |
|---|---|
|  | Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário . |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro. |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema acessa a funcionalidade para Informar Retorno para Agência Reguladora . |

Referências

[Consultar RAs Acompanhadas pela Agência Reguladora](#)

Termos Principais

[Agências Reguladoras](#)

[Registro de Atendimento](#)

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:consultar_ra_dados_agencia_reguladora

Last update: **27/09/2017 19:23**

