



# 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.**

**Filtrar RA Acompanhado pela Agência Reguladora**

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

Número do RA: 123456789

Motivo Reclamação da Agência: Servico mal executado

Motivo Encerramento do Atendimento: CONTAS PARA REVISAO

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: Reincidencia

00:00 Aplicação: 2.10r87.6 - 28/11/2016 - 17:32

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

| Listar os Registros de Atendimento acompanhados pela Agencia Reguladora |      |                 |                        |                     |                       |
|---|------|-----------------|------------------------|---------------------|-----------------------|
| Registros de Atendimento encontrados:                                   |      |                 |                        |                     |                       |
| Número do RA  | Sit. | Data Reclamação | Data Prevista Original | Data Prevista Atual | Descrição do Motivo   |
| <a href="#">1782936</a>   |      | 08/09/2011      | 19/11/2011             | 15/09/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">1809405</a>   |      | 16/09/2011      | 27/11/2011             | 19/09/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">1650540</a>   |      | 01/09/2011      | 12/11/2011             | 20/10/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">1825684</a>   |      | 23/09/2011      | 17/10/2011             | 23/09/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">1813791</a>   |      | 19/09/2011      | 30/11/2011             | 22/09/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">161300</a>  |      | 08/09/2011      | 09/09/2011             | 15/09/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">1819876</a>   |      | 21/09/2011      | 15/09/2012             | 28/09/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">1977450</a>   |      | 25/11/2011      | 19/12/2011             | 26/11/2011          | Servico mal executado |
| <a href="#">2487879</a>   |      | 01/06/2012      | 16/11/2012             | 04/06/2012          | Servico mal executado |
| <a href="#">2483287</a>   |      | 08/06/2012      | 23/11/2012             | 01/06/2012          | Servico mal executado |
| Voltar Filtro   |      |                 |                        |                     |                       |
| 12  |      |                 |                        |                     |                       |
| 00:00 Aplicação: 2.10r87.6 - 28/11/2016 - 17:32                         |      |                 |                        |                     |                       |

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

**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](#)


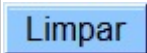

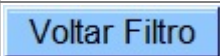
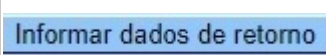
Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

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> .<br><i>Todos</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><i>Pendentes</i> e <i>Encerrados</i> .<br><i>Pendentes</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><i>Pendentes</i> .<br><i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><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> .<br><i>Todos</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><i>Pendentes</i> e <i>Encerrados</i> .<br><i>Pendentes</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><i>Pendentes</i> .<br><i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><i>Pendentes</i> .<br><i>Sem Local de Ocorrência</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos<br><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.<br>Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .  |
| 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.<br>Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .  |
| 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).<br>Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> . |
|  | 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 <b>Informar Retorno para Agência Reguladora</b> .   |

## 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&rev=1506537913](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:consultar_ra_dados_agencia_reguladora&rev=1506537913)

Last update: 27/09/2017 18:45

