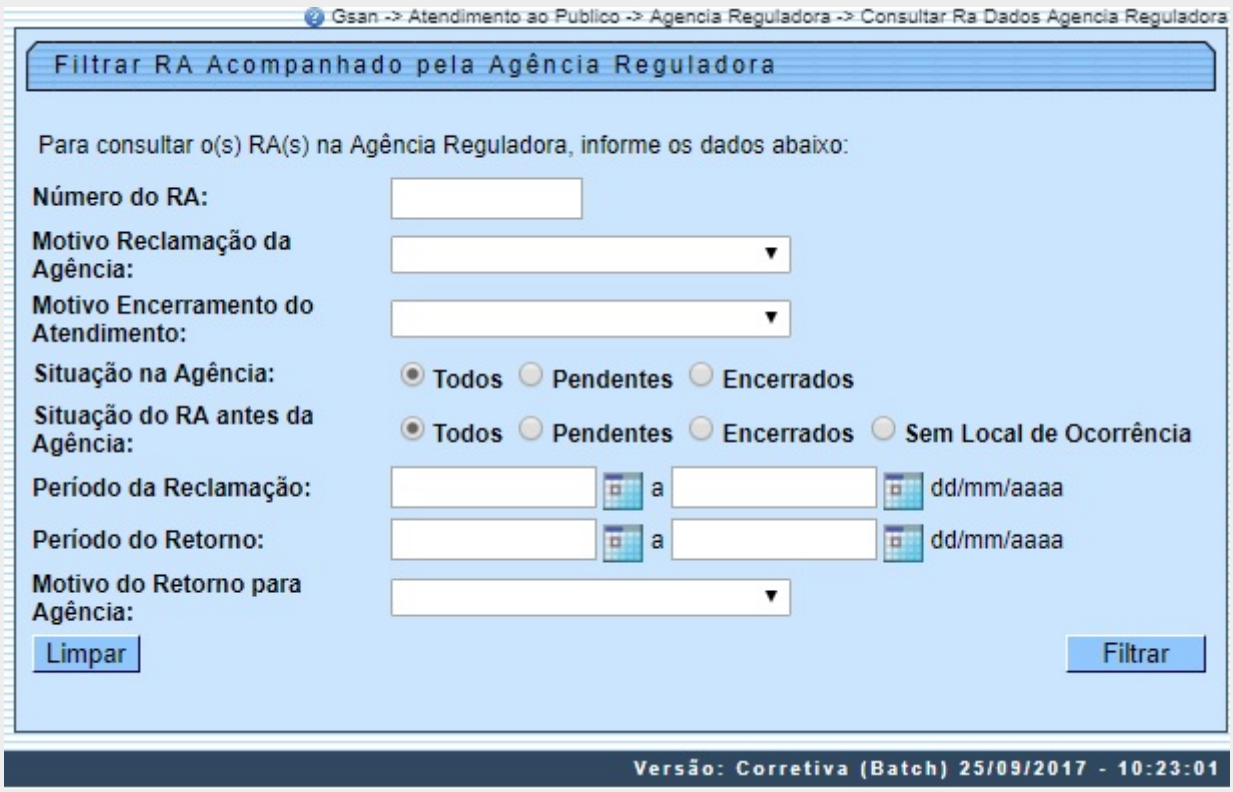
Consultar RA Dados Agência Reguladora

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.



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

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

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Agencia Reguladora -> Consultar Ra Dados Agencia 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: *Todos*; ou *Pendentes*; ou *Encerrados*. *Todos* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Pendentes* e *Encerrados*. *Pendentes* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Pendentes*. *Encerrados* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Encerrados*.
Situação do RA Antes da Agência	Selecione uma das opções: *Todos*; ou *Pendentes*; ou *Encerrados*; ou *Sem Local de Ocorrência*. *Todos* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Pendentes* e *Encerrados*. *Pendentes* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Pendentes*. *Encerrados* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Pendentes*. *Sem Local de Ocorrência* - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos *Sem Local de Ocorrência*.
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**.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Informar dados de retorno	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&rev=1506538812

Last update: **27/09/2017 19:00**