



Informar Dados da Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é informar 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 > Informar Dados da Agencia 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 Público -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:*

Dados do Registro de Atendimento

Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*

Número do Registro na Agência Reguladora:*

Data de Previsão Original:* dd/mm/aaaa

Data de Previsão Atual:* dd/mm/aaaa

Reclamação:

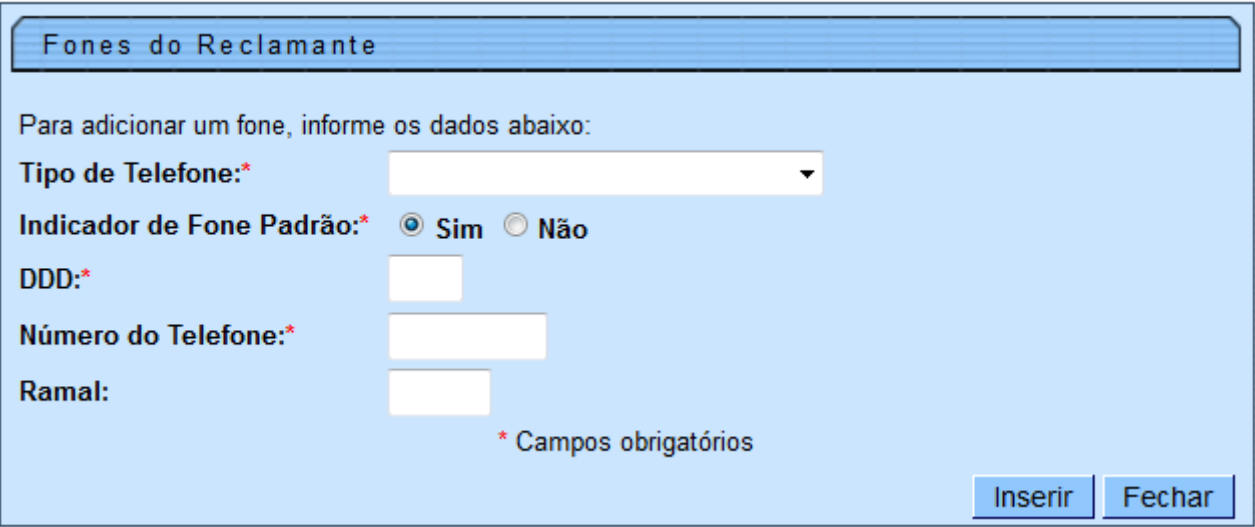
Fones do Reclamante:

Remover	Principal	Telefone	Tipo
* Campos obrigatórios			

Versão: 11.2.09.2.14p (Batch) 14/12/2016 - 16:27:00

Acima, informe, obrigatoriamente, o número do RA e os demais dados da reclamação, para inclusão

das informações referentes à agência reguladora. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique [AQUI](#). Depois, clique no botão [Inserir](#). O quadro **Fones do reclamante** é preenchido mediante o botão [Adicionar](#) que acessa a tela abaixo para preenchimento das informações:



Fones do Reclamante

Para adicionar um fone, informe os dados abaixo:

Tipo de Telefone:*

Indicador de Fone Padrão:* ☒ Sim ☐ Não

DDD:*

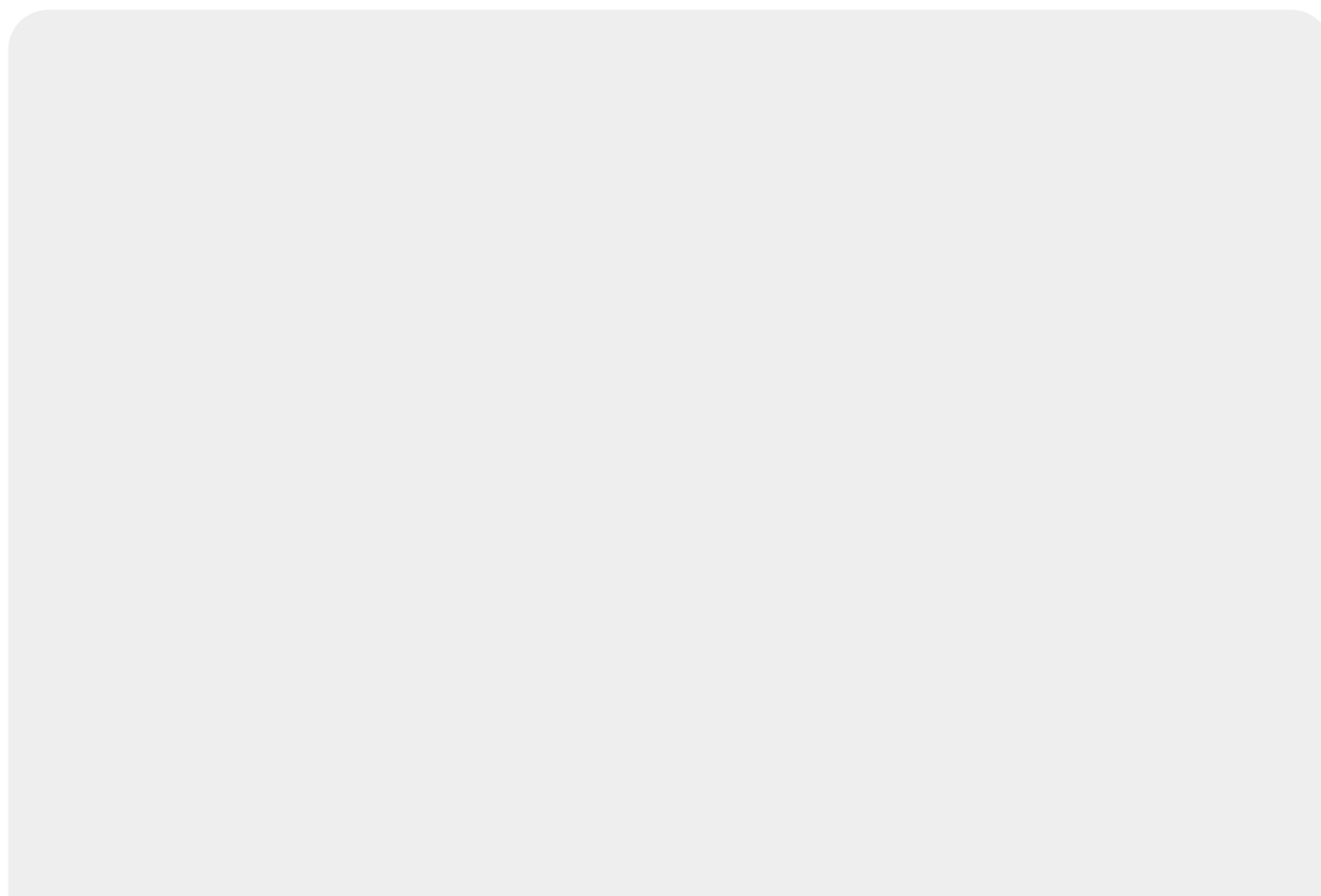
Número do Telefone:*

Ramal:

* Campos obrigatórios

[Inserir](#) [Fechar](#)

Feito isso, o sistema visualiza a tela com os campos informados:



Gsan -> Atendimento ao Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:*

Dados do Registro de Atendimento

Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*

Número do Registro na Agência Reguladora:*

Data de Previsão Original:* dd/mm/aaaa

Data de Previsão Atual:* dd/mm/aaaa

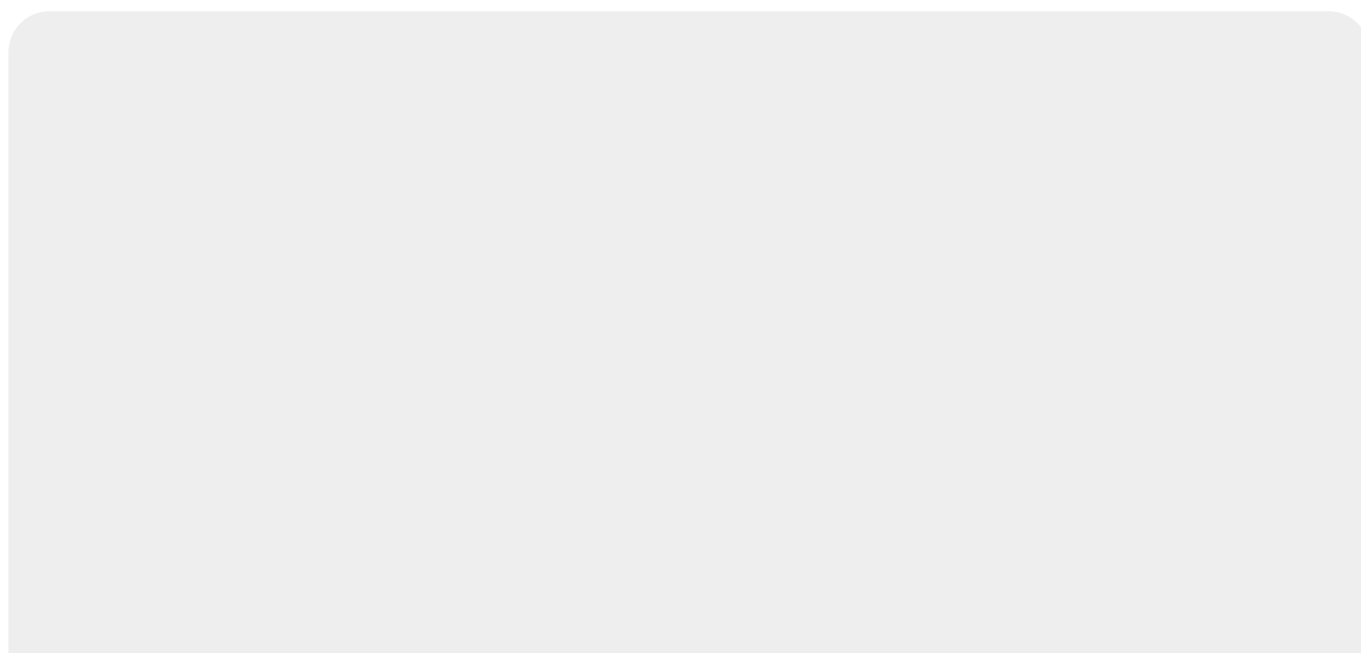
Reclamação:

Fones do Reclamante:

Remover	Principal	Telefone	Tipo
<input type="button" value="X"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="text" value="(81)88050432"/>	<input type="text" value="CELULAR"/>

* Campos obrigatórios

Ao clicar no botão [Consultar Trâmites](#), o sistema exibe a tela abaixo:



Consultar Tramites do Registro de Atendimento

Ajuda

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:

31724566

Situação do RA:

ENCERRADO

Tipo de Solicitação:

604

FALTA DE AGUA

Especificação:

683

VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA

Unidade Atual:

3479

AURORA - OPERACIONAL

Unidade de Atendimento:

9195

GERENCIA DE TELEATENDIMENTO

Tramites:

Data	Hora	Unidade Destino	Usuário Responsável
16/10/2008	11:36	GERENCIA DE TELEATENDIMENTO	THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA
16/10/2008	13:16	AURORA - OPERACIONAL	ALEXSANDRO MAIA DA SILVA

Fechar

Ao clicar no *link* do campo **Data**, referente ao quadro dos **Trâmites**, o sistema exibe a tela a seguir:

Tramite do Registro de Atendimento

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:

31724566

Situação do RA:

ENCERRADO

Tipo de Solicitação:

604

FALTA DE AGUA

Especificação:

683

VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA

Unidade de Atendimento:

9195

GERENCIA DE TELEATENDIMENTO

Dados da Tramitação

Unidade Destino:

9195

GERENCIA DE TELEATENDIMENTO

Usuário Responsável:

99013

THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA

Usuário Registro:

99013

THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA

Data da Tramitação:

16/10/2008

Hora da Tramitação:

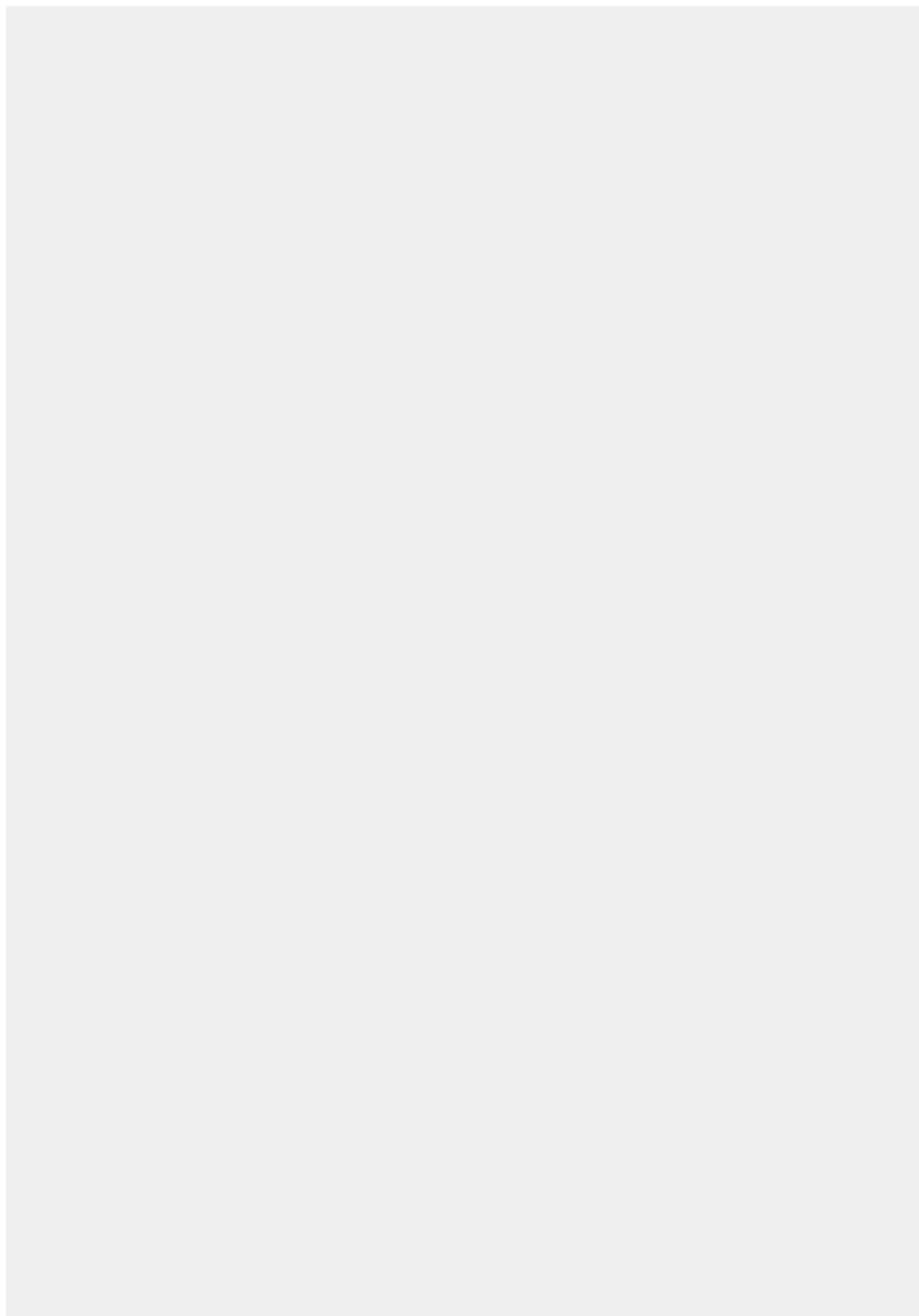
11:36:57

urgente

Parecer:

Voltar

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida



Gsan -> Atendimento ao Público -> Agência Reguladora -> Informar Dados da Agência Reguladora

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:* 31724566

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	31724566	Situação do RA:	ENCERRADO
Tipo de Solicitação:	604	FALTA DE AGUA	
Especificação:	683	VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA	
Meio de Solicitação:	TELEFONE		
Matrícula do Imóvel:	57965010	347.404.739.0460.000	
Data e Hora do Atendimento:	16/10/2008	11:35:00	
Data Prevista:	19/10/2008		
Data de Encerramento:	30/04/2009		
Motivo do Encerramento:	32	CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO	
Cliente Solicitante:	15000	CARLOS ALFREDO LOPES ALHEIRO	
Unidade Solicitante:			
Nome do Solicitante:			
Endereço da Ocorrência:	RUA MAJOR QUINTEIRO - 89 - CORDEIRO RECIFE PE 50711-150		
Ponto de Referência:			
Bairro:	919	CORDEIRO	
Área do Bairro:	7	BOMPREGO(CAX.) E PARQ.EXPOSIC.	
Local/Setor/Quadra:	347	/ 404	/ 739
Divisão de Esgoto:			
Unidade de Atendimento:	9195	GERENCIA DE TELEATENDIMENTO	
Unidade Atual:	3479	AURORA - OPERACIONAL	

Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*

Número do Registro na Agência Reguladora:*

Data de Previsão Original:* dd/mm/aaaa

Data de Previsão Atual:* dd/mm/aaaa

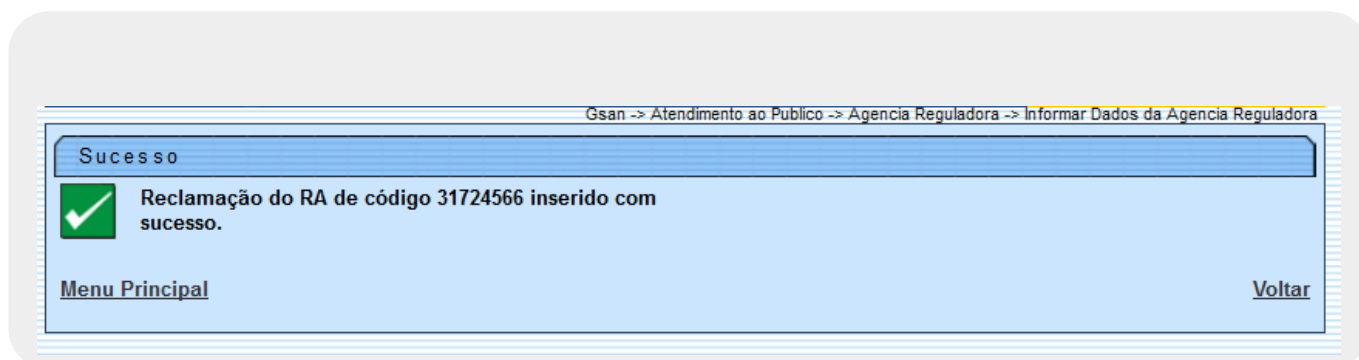
Reclamação:

Fones do Reclamante:

Remover	Principal	Telefone	Tipo
---------	-----------	----------	------

* Campos obrigatórios



Tela de Sucesso




Durante o preenchimento dos campos, o sistema executa algumas validações:

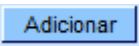

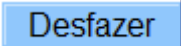
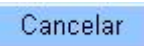
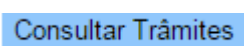
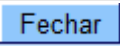

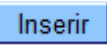
- Verificar a existência de dados:
 - Caso as informações digitadas não constem na base de dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela «nome da tabela» inexistente* e cancela a operação.
 - Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção* e cancela a operação.
- Verificar fone do reclamante já existente:
 - Caso o telefone do reclamante informado já esteja na lista, o sistema exibe a mensagem: *Este Telefone já foi informado*.
- Verificar existência do DDD:
 - Caso o código do DDD não exista na tabela MUNICIPIO, o sistema exibe a mensagem: *DDD informado não está cadastrado no sistema*.
- Verificar preenchimento dos campos:
 - Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão da reclamação do RA por parte da agência reguladora, o sistema exibe a mensagem: *Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»*.
- Atualização realizada por outro usuário:
 - Caso o usuário esteja tentando atualizar um objeto que já tenha sido atualizado durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem: *Esse registro foi atualizado por outro usuário durante a operação. Realize novamente a operação*.
- Verificar sucesso da operação:
 - Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem: *Reclamação do RA de código «número do RA» inserido com sucesso*.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do RA	Campo obrigatório - Informe o número do registro de atendimento e clique no botão Pesquisar .
<u>Dados do Registro de Atendimento</u>	Este é um <i>link</i> que permite ao usuário expandir ou recolher a lista de dados do registro de atendimento, que ficam no modo recolhido.
Motivo da Reclamação	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Número do Registro na Agência Reguladora	Campo obrigatório - Número da Agência Reguladora com, no máximo, 20 (vinte) caracteres.
Data de Previsão Original	Campo obrigatório - Data prevista para a Agência Reguladora Original.
Data de Previsão Atual	Campo obrigatório - Informe a data prevista para a Agência Reguladora Atual, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão  para selecionar a data desejada. Data Prevista = Data corrente + número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Reclamação	Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.
Fones do Reclamante:	Ao clicar no botão Adicionar , o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos. A tela acionada possui os seguintes campos: Tipo de Telefone: Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema; Indicador de Fone Padrão: Campo obrigatório - <i>Sim</i> indica que este será o principal fone de contato; caso contrário, informe a opção <i>Não</i> . Apenas um dos telefones informados pode ser o principal. DDD: Campo obrigatório - Informe o código DDD do telefone, com no máximo 2 dígitos. Número do Telefone: Campo obrigatório - Informe o número do telefone, com no máximo 9 (nove) dígitos. Ramal: Informe o número do ramal, com no máximo 4 (quatro) dígitos. Após o preenchimento dos campos sobre os fones do reclamante, clique no botão Inserir . Vários números de telefones podem ser incluídos É possível remover um telefone que se encontra na lista de incluídos, clicando no botão  do item desejado. Para fechar o popup, clique no botão Fechar .

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Pesquisar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA.
	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 <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite remover um telefone que se encontra na lista de incluídos.
	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a movimentação do Registro de Atendimento nos diversos setores da empresa para atender a solicitação do cliente.
	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela do popup.
	Ao clicar neste botão, o sistema à tela anterior.
	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados na base de dados.

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:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1481806376

Last update: 31/08/2017 01:11

