×

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.

Informar Dados do R.	A pela Agência Reguladora	
	Pesquisar outro Registro de Atendimen	ito
Número do RA:*	Pesquisar	
	Dados do Registro de Atendimento	
ara informar a reclamação d	o registro de atendimento, informe os dados	abaixo:
	Dados da Reclamação	
Motivo da Reclamação:* Número do Registro na Agência Reguladora:* Data de Previsão Original:* Data de Previsão Atual:* Reclamação:	dd/mm/aaaa	/
Fones do Reclamante:		Adicionar
Remover Principal	Telefone * Campos obrigatórios	Тіро
Desfazer Cancelar		Consultar Trâmites Inserir

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

Last update: 31/08/2017 ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1481806467 01:11

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 Sim [∞] Não Sim
DDD:*	
Número do Telefone:*	
Ramal:	
	* Campos obrigatórios
	Inserir Fechar

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

23/08/2025 06:21

3/10

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:* 3172	Número do RA:* 31724566 Pesquisar			
	<u>Dados do Registro de Atendimento</u>			
Para informar a reclamação do	registro de atendimento, informe os dados abaixo):		
	Dados da Reclamação			
Motivo da Reclamação:*	TAMPONAMENTO -			
Número do Registro na	102456			
Agência Reguladora:*	123430			
Data de Previsão Original:*	21/04/2013 dd/mm/aaaa			
Data de Previsão Atual:*	25/04/2013 📑 dd/mm/aaaa			
	Correção			
Reclamação:				
noonannayaon				
		.4		
Fones do Reclamante:		Adicionar		
Remover Principal	Telefone	Тіро		
()	(81)88050432 CELUL	AR		
	* Campos obrigatórios			
Desfazer Cancelar	Co	onsultar Trâmites Inserir		

Ao clicar no botão Consultar Trâmites, o sistema exibe a tela abaixo:

										<u>Ajud</u>
			Dados	do Registro de	Atendime	nto				
Número do RA:		31724	566	Situação do RA:	ENCERF	RADO				
Tipo de Solicita	ção:	604	FALT	A DE AGUA						
Especificação:		683	VERI	F. DE FALTA I	DE AGUA I	NA RUA				
Unidade Atual:		3479	AUR	ORA - OPERA	CIONAL					
Unidade de Atendimento: 9195 G		GER	ENCIA DE TE	LEATENDI	MENTO					
Framites:										
Data	Hora		Unid	ade Destino			Usuári	o Respo	nsável	
16/10/2008	11:36	GEREN	ICIA DE	E TELEATENDIN	IENTO	Thiago M/	AX DIEC	GO XAVIE	ER SILVA	
<u>16/10/2008</u>	13:16	AL	AURORA - OPERACIONAL ALEXSANDRO MAIA DA SILVA							
<u>16/10/2008</u> <u>16/10/2008</u>	11:36 13:16	GEREN AL	icia de Jrora	- OPERACIONA	AL /	THIAGO M/ ALEXSAND	AX DIEC RO MA	GO XAVIE	ER SILVA ILVA	Fech

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

		Dados do Registro de	e Atendimento		
lúmero do RA:	31724	566 Situação do RA:	ENCERRADO		
ipo de Solicitação:	604	FALTA DE AGUA			
specificação:	683	VERIF. DE FALTA	DE AGUA NA RUA		
nidade de Atendimen	to: 9195	GERENCIA DE TE			
		Dados da Trar	nitação		
nidade Destino:	9195 GER	ENCIA DE TELEATE			
suário Responsável:	990137 THIAC		VIER SILVA		
suário Registro:	990137 THIAC	GO MAX DIEGO XA	VIER SILVA		
ata da Tramitação:	16/10/2008				
ora da Tramitação:	11:36:57				
-	urgente				
arecer:					

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

Last update: 31/08/2017 ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1481806467 01:11

Gs	an -> Atendimento ao Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Regulador			
Informar Dados do RA p	pela Agência Reguladora			
Pesquisar outro Registro de Atendimento				
Número do RA:* 31724	566 Pesquisar			
	Dados do Registro de Atendimento			
Número do RA: 3	1724566 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 11:35:0			
Data Prevista:	19/10/2008			
Data de Encerramento:	30/04/2009			
Motivo do Encerramento:	32 CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO			
Cliente Solicitante:	150001 CARLOS ALFREDO LOPES ALHEIRO			
Unidade Solicitante:				
Nome do Solicitante:				
Endereco da Ocorrência:	RUA MAJOR QUINTEIRO - 89 - CORDEIRO RECIFE PE			
Lindereço da Ocorrencia.				
Ponto de Referência:				
Bairro:	919 CORDEIRO			
Área do Bairro:	7 BOMPRECO(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			
ara informar a reclamação do rec	nistro de atendimento, informe os dados abaixo:			
ara mormar a reclamação do reg	Dados da Reclamação			
Motivo da Reclamação:*				
Número do Registro na				
Agência Reguladora:*	123456			
Data de Previsão Original:*	21/04/2013 dd/mm/aaaa			
Data de Previsão Atual:*	25/04/2013 dd/mm/aaaa			
Reclamação:				
Fones do Reclamante:	Adicionar			
Remover Principal	Telefone Tipo			
	* Campos obrigatórios			
Desfazer Cancelar	Consultar Trâmites Inserir			

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 .
Dados do Registro de Atendimento	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 i 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 adiconar 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 .

Last update: 31/08/2017 ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1481806467 01:11

Botão	Descrição da Funcionalidade
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adiconar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
8	Ao clicar neste botão, o sistema permite remover um telefone que se encontra na lista de incluídos.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Consultar Trâmites	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.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela do popup.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema à tela anterior.
Inserir	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=1481806467

Last update: 31/08/2017 01:11

