



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:

The main application interface shows the 'Fones do Reclamante' (Phone Numbers of the Complainant) section. The data entered in the previous step is now listed in a table:

Indicador de Fone Padrão	DDD	Número do Telefone	Ramal
Sim	11	11111111111	

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

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:*

31724566

Pesquisar

Dados do Registro de Atendimento

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

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*

TAMPONAMENTO

▼

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



Correção

Reclamação:

Fones do Reclamante:

Adicionar

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

* Campos obrigatórios

Desfazer

Cancelar

Consultar Trâmites

Inserir

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	ALEXANDRO 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:	990137	THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA
Usuário Registro:	990137	THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA
Data da Tramitação:	16/10/2008	
Hora da Tramitação:	11:36:57	
	urgente	
Parecer:	<p>...</p>	

[Voltar](#)

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Agència Reguladora -> Informar Dados da Agència Reguladora

Informar Dados do RA pela Agència Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:*

31724566

Pesquisar

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 11:35:01

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:

Endereço da Ocorrência: RUA MAJOR QUINTEIRO - 89 - CORDEIRO RECIFE PE
50711-150

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

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

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*

TAMPONAMENTO

Número do Registro na Agència 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

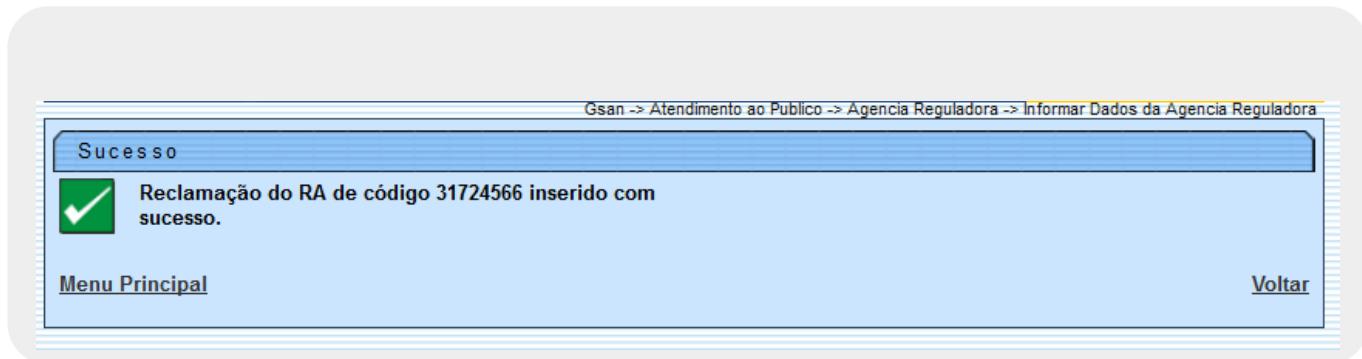
Desfazer

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 .
<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
Consultar Trâmites	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a movimentação do Registro de Atendimento nos diversos setores da empresa para atender à solicitação do cliente.
Pesquisar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA.

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 .
 Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
	Ao clicar neste botão, o sistema remove 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.
 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=1481806588

Last update: **31/08/2017 01:11**

