



# 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 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.**

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: \*

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 -&gt; Atendimento ao Pùblico -&gt; Agencia Reguladora -&gt; Informar Dados da Agencia Reguladora

**Informar Dados do RA pela Agência Reguladora****Pesquisar outro Registro de Atendimento**Número do RA: \* 31724566 **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:

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

[Voltar](#)

## Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida



Gsan -&gt; Atendimento ao Pùblico -&gt; Agència Reguladora -&gt; 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:**\*

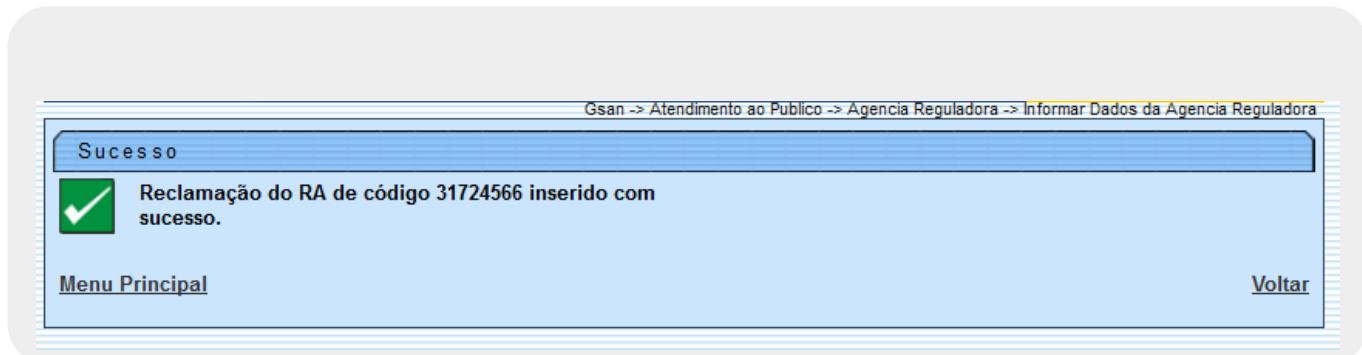
25/04/2013 dd/mm/aaaa

**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 <b>Pesquisar</b> .
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  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 link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
Reclamação	Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.
Fones do Reclamante:	Ao clicar no botão <b>Adicionar</b> , 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 <b>Inserir</b> . 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 <b>Fechar</b> .

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
<b>Consultar Trâmites</b>	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.
<b>Pesquisar</b>	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 <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
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.

## Referências

[Consultar RAs Acompanhadas pela Agência Reguladora](#)

[Informar Dados da 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:informar\\_dados\\_da\\_agencia\\_reguladora&rev=1481806911](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1481806911)

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

