



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.

The screenshot shows a web-based application window titled "Informar Dados do RA pela Agência Reguladora". At the top, there is a header bar with the path: Gsan > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Informar Dados da Agência Reguladora. Below the header, the main form has a title bar "Informar Dados do RA pela Agência Reguladora".

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: Pesquisar

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: Adicionar

| Remover | Principal | Telefone | Tipo |
|-----------------------|-----------|----------|------|
| * Campos obrigatórios | | | |

Desfazer Cancelar Consultar Trâmites Inserir

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Acima, informe, obrigatoriamente, o número do RA e os demais dados obrigatórios da reclamação (sinalizados na tela por um asterisco **vermelho**), 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**

Atenção: para a **CAERN**, o campo **Número do Telefone** pode ser preenchido com até 9 (nove) dígitos. Preencha os demais campos obrigatórios (sinalizados na tela por um asterisco **vermelho**) e clique em **Inserir**. Feito isso, o sistema visualiza a tela com os campos informados:

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

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: * 4068453

Dados do Registro de Atendimento

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

Dados da Reclamação

| | |
|---|-----------------------|
| Motivo da Reclamação: * | Falta de agua |
| Número do Registro na Agência Reguladora: * | 123456 |
| Data de Previsão Original: * | 07/10/2017 dd/mm/aaaa |
| Data de Previsão Atual: * | 18/10/2017 dd/mm/aaaa |
| Reclamação: | Falta d'água. |

Fones do Reclamante:

| Remover | Principal | Telefone | Tipo |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------|---------|
| <input type="button" value="X"/> | <input checked="" type="radio"/> | (81)992345678 | CELULAR |

* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Para a **CAERN**, os campos **Data de Previsão Original** e **Data de Previsão Atual** retornam desabilitados. Nesse caso, as datas são calculadas pelo sistema da seguinte forma:

1.
A **Data de Previsão Atual** corresponde à data encontrada, considerando a data corrente *mais a quantidade de dias que a concessionária leva para atender à solicitação cadastrada no registro de atendimento.*

1.
Para encontrar a quantidade de dias que a concessionária leva para atender à solicitação cadastrada no registro de atendimento, considera-se o seguinte critério:

1.
Quando o registro de atendimento for informado, o sistema pesquisa o atributo *quantidade de dias para atendimento do tipo da especificação associada ao RA*;

1.
Caso não tenha sido cadastrado nenhum valor para este atributo, é considerada a quantidade de dias cadastrada no parâmetro *Quantidade de Dias Padrão para Atendimento das Especificações sem Prazo para Conclusão*.

Dito isso, clique no botão **Consultar Trâmites** para que o sistema exiba a tela abaixo:

Consultar Tramites do Registro de Atendimento [Ajuda](#)

Dados do Registro de Atendimento

| | | | |
|-------------------------|---------|------------------------------------|----------|
| Número do RA: | 4068453 | Situação do RA: | PENDENTE |
| Tipo de Solicitação: | 601 | SERVICOS DE RAMAL DE AGUA | |
| Especificação: | 1121 | VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA | |
| Unidade Atual: | 7101 | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU | |
| Unidade de Atendimento: | 7101 | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU | |

Tramites:

| Data | Hora | Motivo | Unidade Destino | Usuário Responsável |
|----------------------------|-------|--------|--------------------------|---------------------|
| 27/09/2017 | 09:08 | | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU | gsan |

[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: | 4068453 | Situação do RA: | PENDENTE |
| Tipo de Solicitação: | 601 | SERVICOS DE RAMAL DE AGUA | |
| Especificação: | 1121 | VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA | |
| Unidade de Atendimento: | 7101 | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU | |

Dados da Tramitação

| | | |
|--|------------|--------------------------|
| Unidade Destino: | 7101 | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU |
| Usuário Responsável: | 1 | GSAN |
| Usuário Registro: | 1 | GSAN |
| Data da Tramitação: | 27/09/2017 | |
| Hora da Tramitação: | 09:08:14 | |
| TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO REGISTRO DE ATENDIMENTO | | |
| Parecer: | | |

[Voltar](#)

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

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

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: * 4068453

Dados do Registro de Atendimento

| | | | |
|-----------------------------|------------|------------------------------------|----------|
| Número do RA: | 4068453 | 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: | 7903545 | 503.010.770.0212. | |
| Data e Hora do Atendimento: | 27/09/2017 | 09:07:00 | |
| Data Prevista: | 07/10/2017 | | |
| Data de Encerramento: | | | |
| Motivo do Encerramento: | | | |

| | | | |
|----------------------|---------|----------------------|--|
| Cliente Solicitante: | 7855049 | CRISTIANA ANTONIA T. | |
| Unidade Solicitante: | | | |
| Nome do Solicitante: | | | |

| | | | |
|-------------------------|-----------------------|-------------------|-------|
| Endereço da Ocorrência: | RUA BANDEIRA JUNIOR - | - BELA PARNAMIRIM | |
| | PARNAMIRIM RN 59140- | | |
| Ponto de Referência: | | | |
| Bairro: | | | |
| Área do Bairro: | | | |
| Local/Setor/Quadra: | 503 | / 10 | / 770 |
| Divisão de Esgoto: | | | |

| | | | |
|-------------------------|------|--------------------------|--|
| Unidade de Atendimento: | 7101 | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU | |
| Unidade Atual: | 7101 | ESCRITORIO LOCAL DE ASSU | |

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

Dados da Reclamação

| | |
|---|-----------------------|
| Motivo da Reclamação: * | Falta de agua |
| Número do Registro na Agência Reguladora: * | 123456 |
| Data de Previsão Original: * | 07/10/2017 dd/mm/aaaa |
| Data de Previsão Atual: * | 18/10/2017 dd/mm/aaaa |
| Reclamação: | Falta d'água. |

Fones do Reclamante:

Principal Telefone Tipo

| | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------|---------|
| <input type="button" value="X"/> | <input checked="" type="radio"/> | (81)992345678 | CELULAR |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------|---------|

* Campos obrigatórios

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

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 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 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. |

| 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 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. |

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=1539629326

Last update: **15/10/2018 18:48**

