



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.

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: 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:

The form is titled "Fones do Reclamante" and contains the following fields and controls:

- Instruction: "Para adicionar um fone, informe os dados abaixo:"
- "Tipo de Telefone:*": A dropdown menu with "CELULAR" selected.
- "Indicador de Fone Padrão:*": Radio buttons for "Sim" (selected) and "Não".
- "DDD:*": A text input field containing "81".
- "Número do Telefone:*": A text input field containing "923456788".
- "Ramal:": A text input field containing "22".
- A note at the bottom right: "* Campos obrigatórios".
- Buttons at the bottom right: "Inserir" and "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 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
<input type="button" value="X"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="text" value="(81)992345678"/>	<input type="text" value="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 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:601SERVICOS DE RAMAL DE AGUA

Especificação:1121VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA

Unidade Atual:7101ESCRITORIO LOCAL DE ASSU

Unidade de Atendimento:7101ESCRITORIO 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:601SERVICOS DE RAMAL DE AGUA

Especificação:1121VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA

Unidade de Atendimento:7101ESCRITORIO LOCAL DE ASSU

Dados da Tramitação

Unidade Destino:7101ESCRITORIO LOCAL DE ASSU

Usuário Responsável:1GSAN

Usuário Registro:1GSAN

Data da Tramitação:27/09/2017

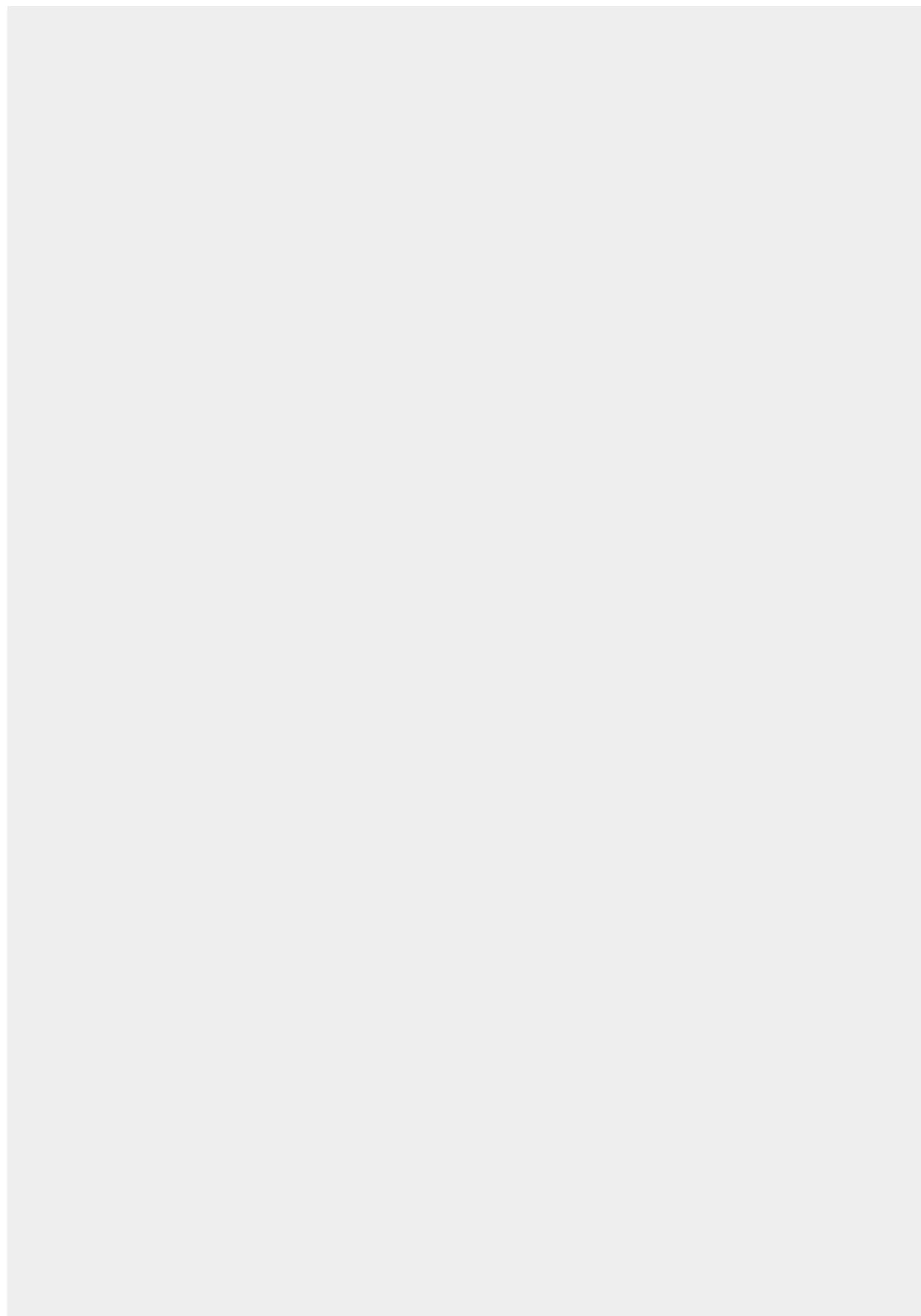
Hora da Tramitação:09:08:14

TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO REGISTRO DE ATENDIMENTO

Parecer:

Voltar

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida



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

* Campos obrigatórios

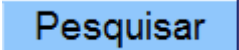

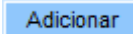
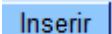

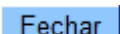
Tela de Sucesso




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

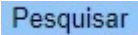

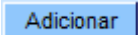

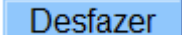
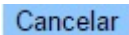
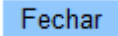

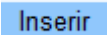
- - Verificar a existência de dados:
 - Caso as informações digitadas não constem na base de dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela «nome da tabela» inexistente* e cancela a operação.
 - Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção* e 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  .
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 <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  , 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  .
	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  .

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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
	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 .
	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.
	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 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.

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

