

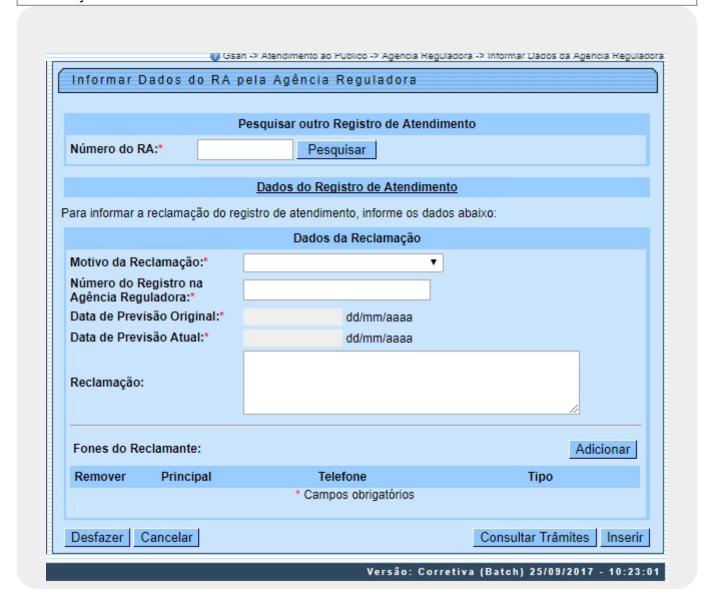
Informar Dados da Agência Reguladora

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.



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 que acessa a tela abaixo para preenchimento das informações:

Fones do Reclamante		
Para adicionar um fone, informe	e os dados abaixo:	
Tipo de Telefone:*	CELULAR	▼
Indicador de Fone Padrão:*	● Sim ○ Não	
DDD:*	81	
Número do Telefone:*	923456788	
Ramal:	22	

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:

	3	Pesquisar outro	Registro de Aten	dimento)		
lúmero do RA:* 4068453 Pesquisar							
		Dados do Ro	gistro de Atendim	ento			
ara informar a reclamaç	ão do re	gistro de atendim	ento, informe os d	ados aba	aixo:		
		Dados	da Reclamação				
Motivo da Reclamação):*	Falta de agua		▼			
Número do Registro n Agência Reguladora:*			123456				
Data de Previsão Origi	inal:*	07/10/2017	dd/mm/aaaa				
Data de Previsão Atua	l:*	18/10/2017	dd/mm/aaaa				
Reclamação:		Falta d'água					
Fones do Reclamante	:						Adicionar
Remover Princip	oal	Telefone				Tipo	
⊗ ●		(81)992345678		CELU	ILAR		
		* Camp	oos obrigatórios				

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:



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



Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

Informar Dados d	o RA p	ela Agé	ncia R	egulac	lora				
Pesquisar outro Registro de Atendimento									
Número do RA:*	406845	3	Pesqu	isar					
		Dados	do Dogi	etro do	Atondim	onto			
Número do RA:	40		do Regi						
		68453		-	RA: PE		E		
Tipo de Solicitação: Especificação:	601 1121		VICOS D FICACA				DE AGI	IA	
Meio de Solicitação:	BALCA		IICACA	O DL A	K LIVI K	AWAL	DL AGO	JA	
Matrícula do Imóvel:	790354		503.010.	770.021	2.				
Data e Hora do	27/09/2	2017	09:07:0	00					
Atendimento: Data Prevista:	07/10/2	2017							
Data de	0171072	.017							
Encerramento:									
Motivo do Encerramento:									
Cliente Solicitante: Unidade Solicitante:	785504	19 CRIS	TIANA A	NTONI	A T.				
Nome do Solicitante:									
Tronio do Concitantos									
Endereço da		ANDEIRA			- BELA	PARNA	MIRIM		
Ocorrência: Ponto de Referência:	PARNAI	PARNAMIRIM RN 59140-							
Bairro:									
Área do Bairro:									
Local/Setor/Quadra:	503	/ 10	17	70					
Divisão de Esgoto:									
Unidade de	7101	ESC	RITORIO	LOCA	DF AS	SU			
Atendimento: Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU ESCRITORIO LOCAL DE ASSU							
	1.1.								
rara informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:									
			Dados d	a Recia					
Motivo da Reclamação Número do Registro n		Falta de	e agua			_			
Agência Reguladora:*		123456							
Data de Previsão Origi		07/10/20		dd/mm/					
Data de Previsão Atua	ata de Previsão Atual:*)17	dd/mm/	aaaa				
Doclamação		Falta (d'água.						
Reclamação:									
									<u> </u>
Fones do Reclamante	:								Adicionar
Remover Princi	ipal		Tele	fone				Tipo	
⊗ ⊚	Tarrier .	(81)9923	45678			CELU	JLAR		
			* Campo	s obriga	tórios				
Desfazer Cancelar							Cons	ultar Trân	nites Inserir
									/2017 - 10:23:

Tela de Sucesso



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

Verificar a existência de dados:

verifical a existericia 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:

• Thicar fone do reclamante ja 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 - Sim indica que este será o principal fone de contato; caso contrário, informe a opção Não. 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

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 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

