×

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

🕲 Gs.	an -> Atendimento ao Publico -> Agencia Regula	idora -> Intormar Dados da Agencia Regu
Informar Dados do RA	pela Agência Reguladora	
	Pesquisar outro Registro de Atendim	ento
Número do RA:*	Pesquisar	
	Dados do Registro de Atendiment	0
	Dados do Registro de Atendiment	<u>•</u>
ara informar a reclamação do re	egistro de atendimento, informe os dados	s 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	Тіро
	* Campos obrigatórios	

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:

Para adicionar um tone, inform	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:

@ Gs.	an -> Atendimento ac	Publico -> Agencia Re	eguladora	-> Informar Dados	da Agencia Regulado	
Informar Dados do RA pela Agência Reguladora						
		Registio de Atem	unnento	,		
Número do RA:* 4068453 Pesquisar						
	Dados do Registro de Atendimento					
Para informar a reclamação do re	egistro de atendim	iento, informe os da	ados ab	aixo:		
	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	а.				
Fones do Reclamante:					Adicionar	
Remover Principal	Te	lefone		Tipo		
8	(81)992345678		CELU	JLAR		
	* Cam	pos obrigatórios				
Desfazer Cancelar				Consultar Trâ	mites Inserir	
		Versão: Co	orretiva	a (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.

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;

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:	406	8453 Situação do RA:	PENDENTE			
Tipo de Solicitação:	601	SERVICOS DE RA	AMAL DE AGUA			
Especificação:	112	1 VERIFICACAO DI	E AR EM RAMAL	DE AGUA		
Unidade Atual:	710	1 ESCRITORIO LO	CAL DE ASSU			
Unidade de Atendimento	o: 710	1 ESCRITORIO LO	CAL DE ASSU			
Tramites:						
Data Hora	Motivo	Unidade Dest	ino	Usuário Re	sponsável	
<u>27/09/2017</u> 09:08		ESCRITORIO LOCAL	DE ASSU gsa	in		
					Fechar	

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

		Dad	dos do Registro d	e Atendimento		
Número do RA:	4068	453	Situação do RA:	PENDENTE		
Tipo de Solicitação:	601	S	ERVICOS DE RA	AMAL DE AGUA		
Especificação:	1121	v	ERIFICACAO DE	AR EM RAMAL	DE AGUA	
Unidade de Atendimento	: 7101	E	SCRITORIO LOO	CAL DE ASSU		
			Dados da Tra	mitação		
Unidade Destino:	7101	ESCR	RITORIO LOCAL	DE ASSU		
Usuário Responsável:	1	GSAN	J			
Usuário Registro:	1	GSAN	4			
Data da Tramitação:	27/09/2017					
Hora da Tramitação:	09:08:14					
	TRAMITE ATENDIM	GERAD ENTO	DO PELO SISTEM	A NA ABERTURA I	DO REGISTRO DE	
Parecer:						

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

@ Gsan -> Atendimento ao Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora Informar Dados do RA pela Agência Reguladora					
Pesquisar outro Registro de Atendimento					
Número do RA:* 4068453 Pesquisar					
		Dados do Registro de Atendimento			
Número do RA:	404	8453 Situação do RA: DENDE			
Tipo de Solicitação:	601	SERVICOS DE RAMAL DE AGU	A		
Especificação:	1121	VERIFICAÇÃO DE AR EM RAMA			
Meio de Solicitação:	BALCA	0			
Matrícula do Imóvel:	790354	5 503.010.770.0212.			
Data e Hora do	27/09/2	017 09.07.00			
Atendimento:	07/10/2	047			
Data de	07/10/2	017			
Encerramento:					
Motivo do Encerramento:					
Cliente Solicitante:	785504	9 CRISTIANA ANTONIA T.			
Unidade Solicitante:					
Nome do Solicitante:					
Endereço da	RUA BA	NDEIRA JUNIOR BELA PAR	NAMIRIM		
Ocorrência:	PARNAM	PARNAMIRIM RN 59140			
Ponto de Referência:					
Bairro:					
Area do Bairro:	502	(10) (770			
Divisão de Escoto:	503	/10 ///0			
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	1	123456			
Agência Reguladora:*		7/40/2017			
Data de Previsão Afual		18/10/2017 dd/mm/aaaa			
		Falta d'água			
Reclamação:		Tarta u agua.			
······					
	L				
Fones do Reclamante:			Adicionar		
Remover Princip	bal	Telefone	Тіро		
S ((81)992345678 CI	ELULAR		
		 Campos obrigatórios 			
Desfazer Cancelar			Consultar Trâmites Inserir		

Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento - https://www.gsan.com.br/

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 <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 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 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.
I	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 <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
8	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=1539629320

Last update: 15/10/2018 18:48

