



# 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 the 'Informar Dados da Agência Reguladora' (Inform RA Data by Regulator) screen. At the top, there is a header with the system path: Gsan > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Informar Dados da Agência Reguladora. Below the header, the main title is 'Informar Dados do RA pela Agência Reguladora'. A sub-section title 'Pesquisar outro Registro de Atendimento' is followed by a search field for 'Número do RA:' and a 'Pesquisar' button. The next section, 'Dados do Registro de Atendimento', contains a note: 'Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:'. It includes fields for 'Motivo da Reclamação:' (dropdown menu), 'Número do Registro na Agência Reguladora:' (text input), 'Data de Previsão Original:' (text input with dd/mm/aaaa format), 'Data de Previsão Atual:' (text input with dd/mm/aaaa format), and a large text area for 'Reclamação'. Below this is a section for 'Fones do Reclamante' (Phone of Complainant) with a 'Adicionar' (Add) button. A table lists contact information: 'Remover' (Remove), 'Principal' (Primary), 'Telefone' (Phone), and 'Tipo' (Type). A note at the bottom of this section states: '\* Campos obrigatórios' (Required fields). At the bottom of the screen are buttons for 'Desfazer' (Undo), 'Cancelar' (Cancel), 'Consultar Trâmites' (Consult Services), and 'Inserir' (Insert). The footer displays the version information: '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 Agencia 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"/>	(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
<a href="#">27/09/2017</a>	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 Pùblico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora

### Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

**Pesquisar outro Registro de Atendimento**

Número do RA:

**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 59140-0000

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:

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"/>	(81)992345678	CELULAR

\* Campos obrigatórios

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

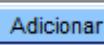
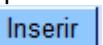
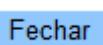
# Tela de Sucesso



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	<p>Campo obrigatório. Informe o número do registro de atendimento e clique em <a href="#">Pesquisar</a>.</p> <p><b>Regra associada:</b> O sistema visualiza os dados do registro de atendimento selecionado no modo recolhido, permitindo ao usuário expandir/recolher a lista de dados. Caso já exista reclamação para o RA informado, o sistema exibe uma mensagem de crítica.</p>
<b>Dados do Registro de Atendimento</b>	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, com o motivo da reclamação cadastrado para a agência reguladora.
Número do Registro na Agência Reguladora	Campo obrigatório. Número da Agência Reguladora com, no máximo, 20 (vinte) caracteres.
Data de Previsão Original	<p>Campo obrigatório. Data prevista para a Agência Reguladora Original.</p> <p><b>Regra associada:</b> Composta de uma data válida obtida a partir da Data corrente <b>mais</b> o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação, caso o número de dias previstos para atendimento da solicitação/especificação esteja definido. Caso não esteja definido, será composta da data válida obtida a partir da <i>data corrente</i> <b>mais</b> o número padrão de dias previstos para atendimento das especificações sem prazo de conclusão, considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como dias corridos.</p>
Data de Previsão Atual	<p>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.</p> <p><b>Regra associada:</b> 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> <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a>.</p>
Reclamação	Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.
Fones do Reclamante:	<p>Ao clicar no botão  , o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos. A tela acionada possui os seguintes campos:</p> <p>Tipo de Telefone: Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema;</p> <p>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.</p> <p>DDD: Campo obrigatório - Informe o código DDD do telefone, com no máximo 2 dígitos.</p> <p>Número do Telefone: Campo obrigatório - Informe o número do telefone, com no máximo 9 (nove) dígitos.</p> <p>Ramal: Informe o número do ramal, com no máximo 4 (quatro) dígitos.</p> <p>Após o preenchimento dos campos sobre os fones do reclamante, clique no botão .</p> <p>Vários números de telefones podem ser incluídos</p> <p>É possível remover um telefone que se encontra na lista de incluídos, clicando no botão  do item desejado.</p> <p>Para fechar o popup, clique no botão .</p>

# 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.
	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> .
<b>Adicionar</b>	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.
<b>Desfazer</b>	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
<b>Cancelar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
<b>Fechar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela do popup.
<b>Voltar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema à tela anterior.
<b>Inserir</b>	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=1539630048](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1539630048)

Last update: **15/10/2018 19:00**

