

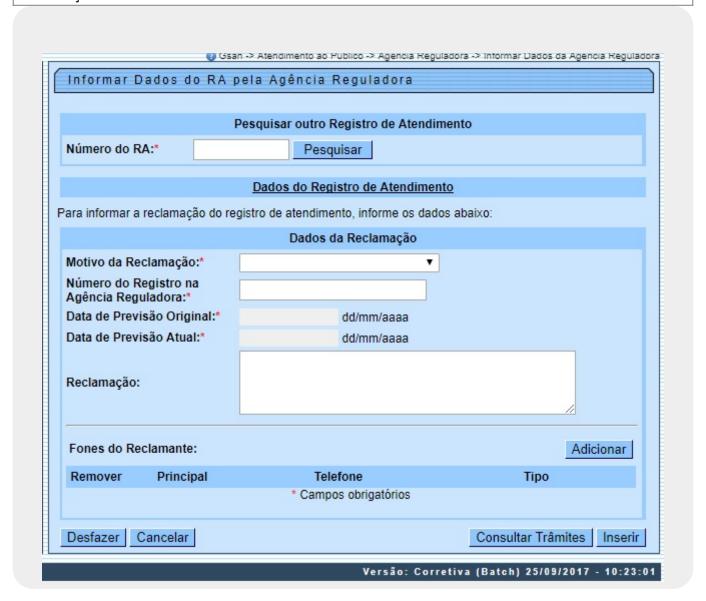
Informar Dados da Agência Reguladora

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:

		Doeguiear outro	Registro de Aten	dimente	
	D			unnento	
Número do RA:* 4068453 Pesquisar					
		Dados do Reg	gistro de Atendim	iento	
ara informar	a reclamação do re	egistro de atendim	ento informe os d	ados abaixo:	
			da Reclamação		
Maties de D	·	_	(100 to 100 to 1		
	eclamação:*	Falta de agua		T	
Número do Agência Re	Registro na guladora:*	123456			
Data de Pre	visão Original:*	07/10/2017	dd/mm/aaaa		
Data de Pre	visão Atual:*	18/10/2017	dd/mm/aaaa		
Reclamação):	Falta d'água			
Fones do R	leclamante:				Adicionar
Remover	Principal	Tel	lefone		Tipo
(3)	•	(81)992345678		CELULAR	
		* 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 Dadas da					eguladora -> imo	imai Dados di	a Agencia Regulac
Informar Dados do RA pela Agência Reguladora							
	Р	esquisar o	utro Regist	ro de Atendi	imento		
Número do RA:*	4068453		Pesquisar	1			
Numero do ItA.	4000455	·	esquisai	1			
		Dados do	Registro	de Atendime	<u>nto</u>		
Número do RA:	406	8453	Situação	do RA: PEN	IDENTE		
Tipo de Solicitação:	601	SERVIC	OS DE RA	MAL DE A	GUA		
Especificação:	1121	VERIFIC	ACAO DE	AR EM RA	MAL DE AG	SUA	
Meio de Solicitação:	BALCA	0					
	790354	5 503	.010.770.0)212.			
Data e Hora do Atendimento:	27/09/2	017 0	9:07:00				
Data Prevista:	07/10/2	017					
Data de Encerramento:							
Motivo do							
Encerramento:							
Cliente Solicitante:	7855049	9 CRISTIA	NA ANTO	NIA T			
Unidade Solicitante:	700004	ordorn,		110 (1.			
Nome do Solicitante:							
Endereço da Ocorrência:		NDEIRA JU		- BELA	PARNAMIRIM		
Ponto de Referência:	PARNAM	IRIM RN 5	9140-			11	
Ваітто:							
Área do Bairro:							
	503	/ 10	1770				
Divisão de Esgoto:							
Unidade de	7404	FOODIT	001010	AL DE 400	N. I		
Atendimento:	7101			CAL DE ASS			
Unidade Atual:	7101	ESCRIT	ORIO LO	CAL DE ASS	SU		
Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:							
		Da	dos da Re	clamação			
Motivo da Reclamação:		Falta de a	gua	•			
Número do Registro na Agência Reguladora:*	[123456					
Data de Previsão Origin	al:* (7/10/2017	dd/m	m/aaaa			
Data de Previsão Atual:	* 1	8/10/2017	dd/m	m/aaaa			
		Falta d'á	gua.				
Reclamação:							
							2
Fanna de Bestement							A -11: 1
Fones do Reclamante:							Adicionar
Remover Princip	Name and Address of the Owner, where	0410000	Telefone		05111115	Tipo	
8		81)9923456 * (678 Campos obr	igatórios	CELULAR		
			3	.gatonioo			
Desfazer Cancelar					Con	sultar Trâm	nites Inserir
					restive (Bat		

Tela de Sucesso



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

Verificar a existência de dados:

verificar 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:

o

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					
-	Campo obrigatório. Informe o número do registro de atendimento e clique em Pesquisar					
Número do RA	Regra associada : 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.					
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, 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	Campo obrigatório. Data prevista para a Agência Reguladora Original. \\Regra associada: Composta de uma data válida obtida a partir da Data corrente mais 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 data corrente mais 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.					
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. Regra associada: 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.
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=1539630048

Last update: 15/10/2018 19:00

