

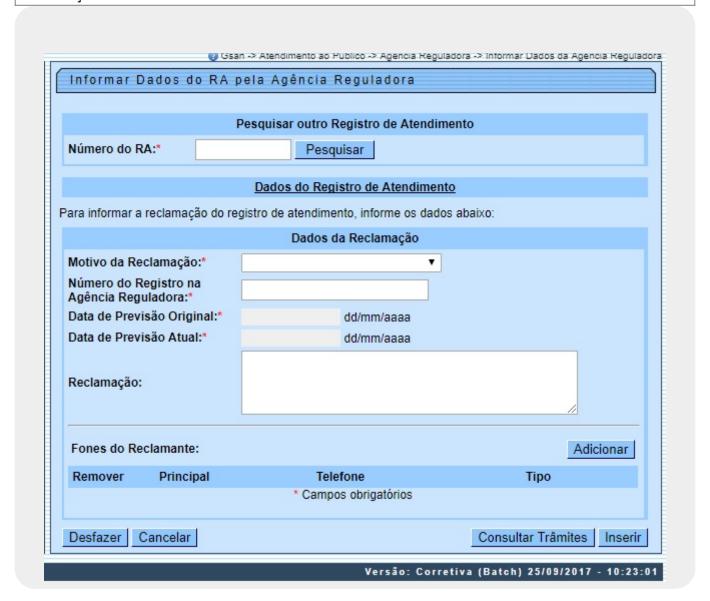
## Informar Dados da Agência Reguladora

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:

		Pesquisar out	ro Registro de	Atendin	nento		
Número do	RA:* 40684	53 P	esquisar				
		Dados do I	Registro de Ate	ndimen	<u>to</u>		
ara informar	a reclamação do re	egistro de atend	limento, informe	os dado	os abaixo:		
			os da Reclama				
Motivo da R	eclamação:*	Falta de agu		, v			
Número do			ua				
Agência Re		123456					
Data de Pre	visão Original:*	07/10/2017	dd/mm/aa	aa			
Data de Pre	visão Atual:*	18/10/2017	dd/mm/aa	aa			
Reclamação	o:	Falta d'ág	ua.				
Fones do R	eclamante:						Adicionar
Remover	Principal		Telefone			Tipo	
8	•	(81)99234567	78		CELULAR		
		* Ca	mpos obrigatóri	os			

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

V	o Gsan -> Atendimento ao Publico -> Agencia Regula o pela Agência Reguladora	oora -> Intormar Daoos oa Agencia Regulador	
	Pesquisar outro Registro de Atendimer	nto	
Número do RA:* 4068	Pesquisar Pesquisar		
	Dados do Registro de Atendimento		
Número do RA:	4068453 Situação do RA: PENDE	NTE	
Tipo de Solicitação: 601	SERVICOS DE RAMAL DE AGUA	4	
Especificação: 112		L DE AGUA	
	.CAO		
Data o Hora do	3545 503.010.770.0212.		
Atendimento:	09/2017 09:07:00		
Data Prevista: 07/1 Data de	10/2017		
Encerramento:			
Motivo do Encerramento:			
Oliverte Colliniterates 705	SA40 ODIOTIANA ANTONIA T		
Cliente Solicitante: 785: Unidade Solicitante:	5049 CRISTIANA ANTONIA T.		
Nome do Solicitante:			
0	Ocorrôncia:		
Ponto de Referência:	WALLET IN SSET	//	
Bairro:			
Área do Bairro:	140		
Local/Setor/Quadra: 503  Divisão de Esgoto:	/10 /770		
Unidade de 710 Atendimento:	1 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU		
Unidade Atual: 710	1 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	71	
	Falta d'água.		
Reclamação:			
Fones do Reclamante:		Adicionar	
Remover Principal	Telefone	Tipo	
<b>⊗</b> •		ELULAR	
	* Campos obrigatórios		
Desfazer Cancelar		Consultar Trâmites Inserir	
		tius (Datab) 25/00/2047 40:22:04	

### 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:

-

Caso o telefone do reclamante informado já esteja na lista, o sistema exibe a mensagem: *Este Telefone já foi informado*.

Verificar existência do DDD:

0

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:

0

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:

0

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 em Pesquisar
	<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.
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. <b>Regra associada</b> : Composta de uma data válida obtida a partir da Data corrente <i>mais</i> 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.
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.

Campo	Orientações para Preenchimento
Fones do Reclamante:	Ao clicar em 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:

Last update: **15/10/2018 19:02** 

