

Informar Retorno para Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é informar o retorno dos registros de atendimentos acompanhados pela Agência Reguladora. A opção pode ser acessada via Menu de Sistema, no caminho: GSAN > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Informar Retorno para Agência Reguladora.

Feito isso, o sistema exibe a tela a seguir:

_		~
	W	
	5 6 7 W	
VD.	3C V	ação

Observação				
Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.				

	Pe	esquisa	r outro Re	egistro de	Atendime	ento			
Número do RA:*			Pesqui	isar					
		Dados	do Ponis	tro de At	endimento				
	-								
Nómen de Berlem		os da Re	eclamação	o na Ager	ncia Regul	adora			
Número da Reclam Situação da Agênci	-								
Reguladora:	u								
Data Prevista para / Reguladora Origina									
Data Prevista para									
Reguladora Atual:									
Motivo da Reclama	-								
Data e Hora da Rec	amação:								
Descrição da Recla	macão:								
Descrição da Necia	mayao.								
								11	
Motivo do Encerran	nento:								
		Dado	s do Reto	rno para	Agência				
Motivo do Retorno:	*				. ▼				
Motivo de Encerran					•				
Situação na Agênci Reguladora:*	a				▼				
•									
Observação:									
								4	
		Dado	s do Con	tato para	Agência				
Nome:									
E-mail:									
Nome do órgão:									
DDD:									
Telefone:									
Ramal:									
Fax:									
			elefones (
DDD	Telefo	one		Rama	ıl	Т	ipo de Telefo	one	

Acima, é possível informar o retorno para a **Agência Reguladora**, com possibilidade de mudar o *status* do RA na **Agência** e cadastrar uma observação. Tanto o retorno quanto o status e a observação são exibidos nas funcionalidades **Manter Registro de Atendimento** e na **Consultar RA dados Agência Reguladora**.

Para isso, informe o campo **Número do RA** e clique em Pesquisar para que o sistema acesse a tela a seguir:

	Pe	quisar outro Reg	istro de Atendime	nto	
Número do RA:*	4068453	Pesquisa	ar		
		Dadoe do Ponietr	o de Atendimento		
Número do RA:	4068		ão do RA: PENDE		
Tipo de Solicitação:	601		RAMAL DE AGUA		
Especificação:	1121		E AR EM RAMA		
Meio de Solicitação:	BALCAO				
Matrícula do Imóvel: Data e Hora do	7903545	503.010.770	.0212.		
Atendimento:	27/09/20				
Data Prevista: Data de	07/10/20	7			
Encerramento:					
Motivo do Encerramento:					
Cliente Solicitante:	7855049	CRISTIANA ANT	ONIA		
Unidade Solicitante:					
Nome do Solicitante:					
Endereço da	RUA BANI	EIRA JUNIOR -	- BELA PARI	NAMIRIM	
Ocorrência:		IM RN 59140-00		h	
Ponto de Referência: Bairro:					
Área do Bairro:					
Local/Setor/Quadra:	503	10 / 770			
Divisão de Esgoto:	-				
Unidade de Atendimento:	7101	ESCRITORIO LO	CAL DE ASSU		
Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO LO	CAL DE ASSU		
	Dado	da Doclamação i	na Agência Regula	adora	
Número da Reclamaç		23456	na Ageneia Regun	adoid	
		ENDENTE			
Data Prevista para Ag Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclai	ência o:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I	DE AGUA 09:20:04		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã	ência o: nação:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I			
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclan Descrição da Reclam	ência o: nação: ação:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA [7/09/2017 (h
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclar	ência o: nação: ação:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua.	9:20:04		1
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclan Descrição da Reclam	ência o: nação: ação:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA [7/09/2017 (o para Agência		h
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua.	o para Agência macao v		Ti.
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclan Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:*	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor	o para Agência macao v		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Retorno: Motivo de Encerrame Situação na Agência	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:*	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA II 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		h.
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:*	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação:	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Retorno: Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora: Observação:	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		h
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçă Data e Hora da Reclam Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD:	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		1.
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçă Data e Hora da Reclam Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone:	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçă Data e Hora da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: RRaguladora:*	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA I 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçă Data e Hora da Reclam Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone:	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA II 7/09/2017 (Calta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente TESTE Dados do Conta	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼ to para Agência		
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçă Data e Hora da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: RRaguladora:*	ência o: nação: ação: nto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA II 7/09/2017 (alta d'Agua. Dados do Retorn Repasse de infor DESISTENCIA D Pendente TESTE Dados do Conta	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼ to para Agência	Tipo de Tele	fone
Reguladora Original: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçă Data e Hora da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	encia o: mação: mto: mto:	7/10/2017 8/10/2017 0 FALTA II 7/09/2017 (Companies of the companies of th	o para Agência macao ▼ O USUARIO ▼ to para Agência	Tipo de Tele CELULAR	

Aqui a tela é visualizada expandida, com os dados do link *Dados do Registro de Atendimento* e dos campos do quadro **Dados da Reclamação na Agência Reguladora**, visíveis. Opcionalmente, informe os **Dados do Contato para a Agência** e clique no botão Inserir. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

O sistema executa algumas validações:

- 1. Verificar existência do registro de atendimento:
 - 1. Caso não exista o Registro de Atendimento, o sistema exibe a mensagem: *Registro de Atendimento inexistente* e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.
- 2. Verificar existência do DDD:
 - 1. Caso o código do DDD não exista, o sistema exibe a mensagem: *DDD informado não está cadastrado no sistema* e retorna para o passo correspondente no fluxo.
- 3. Validar E-mail:
 - 1. Caso o usuário informe e-mail faltando o caractere @, contendo espaço em branco e sem informação antes e/ou após do @ e sem pelo menos um *caractere*, o sistema exibe a mensagem: *E-mail inválido* e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.
- 4. Verificar se retorno já informado:
 - 1. Caso o RA já possua dados de retorno informado, o sistema exibe a mensagem: *RA com dados de retorno já informados* e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.

Tela de 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. Regra associada: Caso a funcionalidade tenha sido acionada diretamente pelo Menu. Caso contrário, o número é exibido automaticamente e não é possível alterá-lo.			

Campo	Orientações para Preenchimento
Dados do Registro de Atendimento	Este é um <i>link</i> que permite ao usuário expandir ou recolher uma lista com os dados do registro de atendimento, que ficam no modo recolhido.
Dados do Retorno para Agência	
Motivo do Retorno	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Motivo de Encerramento	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Situação na Agência Reguladora	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Observação	Informe por extenso uma observação sobre o retorno.
Dados do Contato para Agência	
Nome	Informe por extenso o nome do contato com até 50 (cinquenta) caracteres.
E-mail	Informe por extenso o e-mail do contato com até 40 (quarenta) caracteres.
Nome do Órgão	Informe por extenso o nome do órgão de contato com até 40 (quarenta) caracteres.
DDD	Informe o DDD do contato com até 2 (dois) dígitos.
Telefone	Informe o número de telefone do contato com até 9 (nove) dígitos.
Ramal	Informe o número de ramal do telefone do contato com até 4 (quatro) dígitos.
Fax	Informe o número de fax do contato com até 9 (nove) dígitos.
Telefones do Reclamante	Campos para consulta. Dados informados na funcionalidade Informar Dados da Agência Reguladora.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Pacallear	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Desfazer Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.	
Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados na base de dados.

Referências

Informar retorno RA para Agência Reguladora

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_retorno_para_agencia_reguladora

Last update: 12/03/2019 17:32

