×

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:

Observação

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

Last update: 12/03/2019 ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora 17:32

@ Gsan ->	Atendimento ao Publico -> Agencia Regulador	a -> Informar Retorno para Agencia Reguladora			
Informar Retorno para /	Agencia Reguladora				
I	Pesquisar outro Registro de Atendim	ento			
Número do RA:*	Pesquisar				
Dados do Registro de Atendimento					
Dados da Reclamação na Agencia Reguladora					
Número da Reclamação:					
Reguladora:					
Data Prevista para Agência					
Reguladora Original:					
Data Prevista para Agéncia Reguladora Atual:					
Motivo da Reclamação:					
Data e Hora da Reclamação:					
Descrição da Reclamação:					
, , ,					
Motivo do Encerramento:					
	Dados do Retorno para Agência				
Motivo do Retorno:*	•				
Motivo de Encerramento:	•				
Situação na Agência	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
Reguladora:*					
Observação:					
		/			
	Dados do Contato para Agência				
Nome:					
E maile					
Nome do órgão:					
DDD:					
Telefone:					
Ramal:					
Fax:					
	Telefones do Reclamante				
DDD Tele	fone Ramal	Tipo de Telefone			
Desfazer Cancelar		Inserir			
	Varsia: Corre	tiva (Batch) 25/09/2017 - 10-23-01			

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	squisar	outro R	egistro	de Ater	ndimen	to			
Número do RA:*	4068453	squisui	Pesa	uisar	de Atei	unnen	10			
		Dados	do Regi	stro de	Atendin	nento				
Número do RA:	406	8453	Site	lação d	o RA: P	ENDE	NTE			
Tipo de Solicitação:	601 1121	VEDIE				AGUA		IA		
Meio de Solicitação:	BALCAO	V EI KII	10/10/10	DEA			DENOC			
Matrícula do Imóvel:	7903545	50	03.010.7	70.021	2.					
Data e Hora do Atendimento:	27/09/20	17	09:07:0	0						
Data Prevista:	07/10/20	17								
Data de Encerramento:										
Motivo do										
Litterramento.										
Cliente Solicitante:	7855049	CRIST	IANA A	NTONI	Ą					
Unidade Solicitante:										
nome do sonenante.										
Endereço da Ocorrência:	RUA BAN	DEIRA	JUNIOR	-	- BELA	PARN	AMIRIM			
Ponto de Referência:	PARNAMI	KIM RN	59140	-000				1		
Bairro:										
Área do Bairro:										
Local/Setor/Quadra:	503	/10	17	70						
Divisio de Esgoto.										
Unidade de Atendimento:	7101	ESCR	ITORIO	LOCAL	DE AS	SSU				
Unidade Atual:	7101	ESCR	ITORIO	LOCAL	DE AS	SSU				
	Dado	os da Re	clamaca	io na A	nência F	Regula	dora			
Reguladora Original:		0714010								
Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclar	ência o: nação:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta	017 017 FALT 017 d'Agua	A DE A 09:20	GUA):04					
Descrição da Reclama Descrição da Reclamaçã Descrição da Reclama	ência o: nação: ação:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta	017 017 FALT 017 d'Agua	A DE A 09:20	.GUA):04				11	
Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Descrição da Reclama Motivo do Encerrame	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta	017 017 FALT 017 d'Agua	A DE A 09:20	GUA):04				1,	
Motivo do Reformes Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclamação Data e Hora da Reclama Motivo do Encerrame	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repar	017 017 FALT 017 d'Agua	A DE A 09:20	GUA):04 ra Agên	icia				
Motivo do Reclama Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclam Data e Hora da Reclam Descrição da Reclam Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:*	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS	017 017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/	A DE A 09:20	GUA):04 ra Agên ao SUARIO	icia T			11	
Motivo do Reclama Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclamaçã Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Deservied reclama	ência o: nação: ação: nto: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 0:04 ra Agên ao SUARIO				11	
Motivo da Reclamaçã Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:" Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:"	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE	017 FALT 017 d'Agua d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA):04 ra Agên ao SUARIO	icia V D V			h	
Motivo da Reclamação Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramen Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramen Situação na Agência Reguladora:*	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE	017 FALT 017 d'Agua d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA :04 ra Agên ao SSUARIO	cia V V V				
Motivo da Reclamaçã Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:*	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 0:04 ra Agên ao SUARIO	icia V D V V				
Nome:	ência o: nação: ação: nto: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 0:04 ra Agên ao SUARIO	icia V V				
Nome: E-mail:	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 0:04 ra Agên ao SUARIO	cia ▼ □ ▼ □ ▼				
Nome: E-mail: Nome do órgão: None do órgão: Nome do órgão: Nome do órgão: Nome do órgão: Nome do órgão: Nome do órgão: Natual do Augencia Negulatora: Nome do órgão: Negulatora	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 0:04 ra Agên ao SUARIO	icia ▼ ↓ ▼ ■ ■ ncia				
Nome: E-mail: Nome do órgão: La prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Motivo do Encerrame Notivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD:	ência o: nação: ação: nto: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 1:04 ra Agên ao SUARIO	icia V V V incia				
Nome: E-mail: Nome do órgão: Data prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Motivo do Encerrame Notivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora: Dbservação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone:	ência o: mação: ação: nto: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 0:04 ra Agên ao SUARIO	icia V V Incia				
Nome: E-mail: Nome do órgão: Data prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora: Nome: E-mail: DDD: Telefone: Ramal: E-mail:	ência o: mação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA ra Agên ao SUARI(cia V D V ncia				
Nome: E-mail: Nome of orgão: Data prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclama Motivo do Encerrame Motivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	ência o: nação: ação: nto: nto:	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA 1:04 ra Agên ao SUARIO	icia V D V icia				
Nome: E-mail: Nome do órgão: E-mail: Nome do órgão: DDDD	ência o: nação: ação: nto:	07/10/2 18/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte s do Co	A DE A 09:20	GUA 1:04 ra Agên ao SUARIO	icia V V Incia				
Nome: E-mail: Nome do órgão: Data Prevista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora: Dbservação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax: DDD (81)	éncia o: mação: ação: nto: nto: <u>Telefo</u> 992345	07/10/2 18/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA ra Agên ao SUARIG		Tip	o de Tele CELULA	efone	
Nome: E-mail: Nome do órgão: Data revista para Ag Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã Descrição da Reclama Motivo do Encerrame Situação na Agência Reguladora: Dbservação: Nome: E-mail: DDD: Telefone: Ramal: Fax: DDD (81)	ência o: nação: ação: nto: nto: Telefo 992345	07/10/2 18/10/2 10 27/09/2 Falta Dados Repas DESIS Pende TESTE Dado	017 FALT 017 d'Agua s do Ret se de in TENCI/ nte	A DE A 09:20	GUA ra Agên ao SUARIG		Tip	o de Tele CELULA	efone R	

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 <u>Pesquisar</u> . 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 list com os dados do registro de atendimento, que ficam no modo recoll		
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
Pesquisar	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

Last update: 12/03/2019 ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora 17:32

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

