

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

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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/12/2025 17:33

	Р	esquisar	outro Registro de Atend	dimento	
Número do RA:*			Pesquisar		
		Dados	lo Registro de Atendim	ento	
	D. d				
Número de Declem		os da Re	:lamação na Agência R	eguladora	
Número da Reclama Situação da Agênci	_				
Reguladora:					
Data Prevista para / Reguladora Origina	Agência I:				
Data Prevista para / Reguladora Atual:	Agência				
Motivo da Reclama	ção:				
Data e Hora da Rec	lamação:				
Descrição da Recla	mação:				
				h	
Motivo do Encerran	nento:				
		Dados	do Retorno para Agêno	cia	
Motivo do Retorno:	*			•	
Motivo de Encerran				•	
Situação na Agênci Reguladora:*	a			•	
Observação:					
		Dados	do Contato para Agên	cia	
Nome:					
E-mail:					
Nome do órgão:					
DDD:					
Telefone:					
Ramal:					
Fax:					
		Te	efones do Reclamante		
DDD	Telef	one	Ramal	Tipo de Telefone	

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:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/12/2025 17:33

Informar Retorno		Atendimento ao Pul	Jiloo . rigeriola riega	adora -> informal	recomo para rigeno	
	para Ag	encia Regui	ladora			
	Pe	squisar outro l	Registro de Atend	dimento		
Número do RA:*	4068453	Pesn	ıuisar			
	1000100	1 000	diodi			
		Dados do Reg	gistro de Atendim	ento		
Número do RA:	4068	8453 S it	tuação do RA: PE	NDENTE		
Tipo de Solicitação:	601	SERVICOS D	DE RAMAL DE A	GUA		
Especificação:	1121	VERIFICACA	O DE AR EM RA	AMAL DE AG	UA	
Meio de Solicitação:	BALCAO					
Matrícula do Imóvel:	7903545	503.010.	.770.0212.			
Data e Hora do Atendimento:	27/09/20	17 09:07:	.00			
Data Prevista:	07/10/20	17				
Data de						
Encerramento:						
Motivo do Encerramento:						
Cliente Solicitante:	7855049	CRISTIANA A	ANTONIA	ı		
Unidade Solicitante:						
Nome do Solicitante:						
Fudance						
Endereço da Ocorrência:		DEIRA JUNIOR RIM RN 59140		PARNAMIRIM	//	
Ponto de Referência:						
Bairro:						
Área do Bairro:						
Local/Setor/Quadra:	503	/10 /7	770			
Divisão de Esgoto:						
Unidade de		Particular and the second				
Atendimento:	7101	ESCRITORIO	D LOCAL DE AS	SU		
Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO	LOCAL DE AS	SU		
	Dado	s da Reclamac	ção na Agência R	eguladora		
Número da Reclamaç		123456	ao na Agonola It	oguiadora		
Situação da Agência						
Reguladora:		PENDENTE				
Data Prevista para Ag Reguladora Original:	encia	07/10/2017				
Data Prevista para Ag	jência	18/10/2017				
Reguladora Atual: Motivo da Reclamaçã	0.	10 FAL	TA DE AGUA			
Data e Hora da Reclar		27/09/2017	09:20:04			
		Falta d'Agu	a.			
Descrição da Reclama	ação:					
					/	
Motivo do Encerrame	nto:				"	
Motivo do Encerrame	nto:	Dados do Do	torno para Agêno	ria.		
	nto:		etorno para Agêno	cia 🔻		
Motivo do Encerrame Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame		Repasse de i	nformacao	•		
Motivo do Retorno:*		Repasse de i DESISTENCI		v		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame		Repasse de i	nformacao	•	,	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramei Situação na Agência Reguladora:*		Repasse de i DESISTENCI	nformacao	v		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência		Repasse de i DESISTENCI Pendente	nformacao	v		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramei Situação na Agência Reguladora:*		Repasse de i DESISTENCI Pendente	nformacao	v	<i>A</i>	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramei Situação na Agência Reguladora:*		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao	V) V		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramei Situação na Agência Reguladora:*		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V	<i>A</i>	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V	A	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V	A	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE	nformacao IA DO USUARIO	V) V	<i>A</i>	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal:		Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE Dados do Co	nformacao IA DO USUARIO	V) V	2	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	nto:	Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE Dados do Co Telefone	nformacao IA DO USUARIO ontato para Agên s do Reclamante Ramal	v v v v v	po de Telefone	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	nto:	Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE Dados do Co Telefone	nformacao IA DO USUARIO ontato para Agên	v v v v v	po de Telefone CELULAR	
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	nto:	Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE Dados do Co Telefone	nformacao IA DO USUARIO ontato para Agên s do Reclamante Ramal	v v v v v		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax: DDD (81)	Telefo 992345	Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE Dados do Co Telefone	nformacao IA DO USUARIO ontato para Agên s do Reclamante Ramal	v v v v v		
Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrame Situação na Agência Reguladora:* Observação: Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	Telefo 992345	Repasse de i DESISTENCI Pendente TESTE Dados do Co Telefone	nformacao IA DO USUARIO ontato para Agên s do Reclamante Ramal	v v v v v		Inseri

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.

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.
- 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		
Campo obrigatório - Informe o número do registro de			
Número do RA	e clique no botão Pesquisar .		
<u>Dados do Registro de</u> <u>Atendimento</u>	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.		

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/12/2025 17:33

Campo	Orientações para Preenchimento
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.
Dados do Contato para Agência - E-mail	Informe por extenso o e-mail do contato com até 40 (quarenta) caracteres.
Dados do Contato para Agência - Nome do Órgão	Informe por extenso o nome do órgão de contato com até 40 (quarenta) caracteres.
Dados do Contato para Agência - DDD	Informe o DDD do contato com até 2 (dois) dígitos.
Dados do Contato para Agência - Telefone	Informe o número de telefone do contato com até 9 (nove) dígitos.
Dados do Contato para Agência - Ramal	Informe o número de ramal do telefone do contato com até 4 (quatro) dígitos.
Dados do Contato para Agência - Fax	Informe o número de fax do contato com até 9 (nove) dígitos.

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.
8	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

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&rev=1506534539

Last update: 27/09/2017 17:48



Printed on 03/12/2025 17:33 https://www.gsan.com.br/