



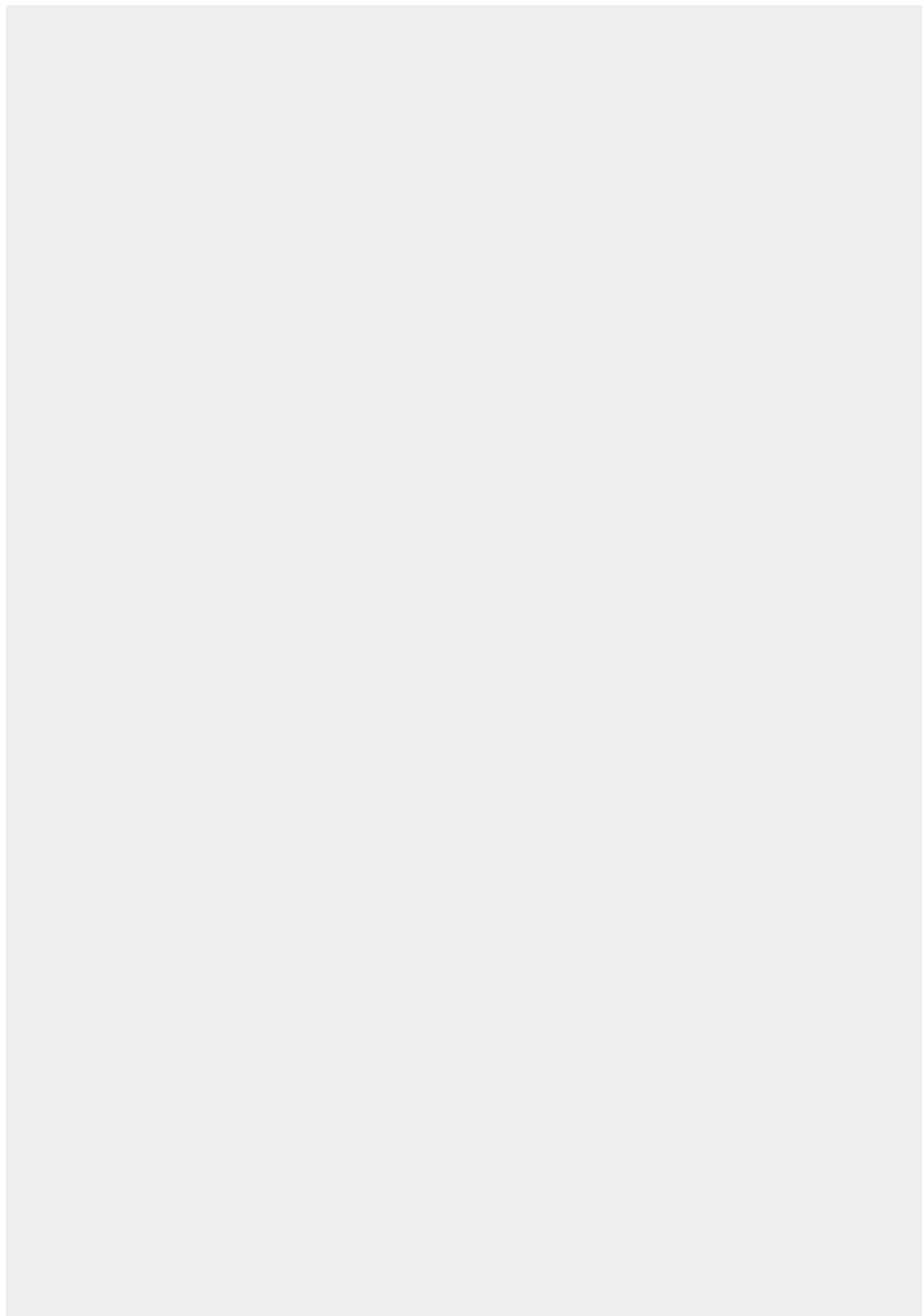
Informar Retorno para Agência Reguladora

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.



Informar Retorno para Agencia Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:*

Dados do Registro de Atendimento

Dados da Reclamação na Agência Reguladora

Número da Reclamação:

Situação da Agência Reguladora:

Data Prevista para Agência Reguladora Original:

Data Prevista para Agência 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-mail:

Nome do órgão:

DDD:

Telefone:

Ramal:

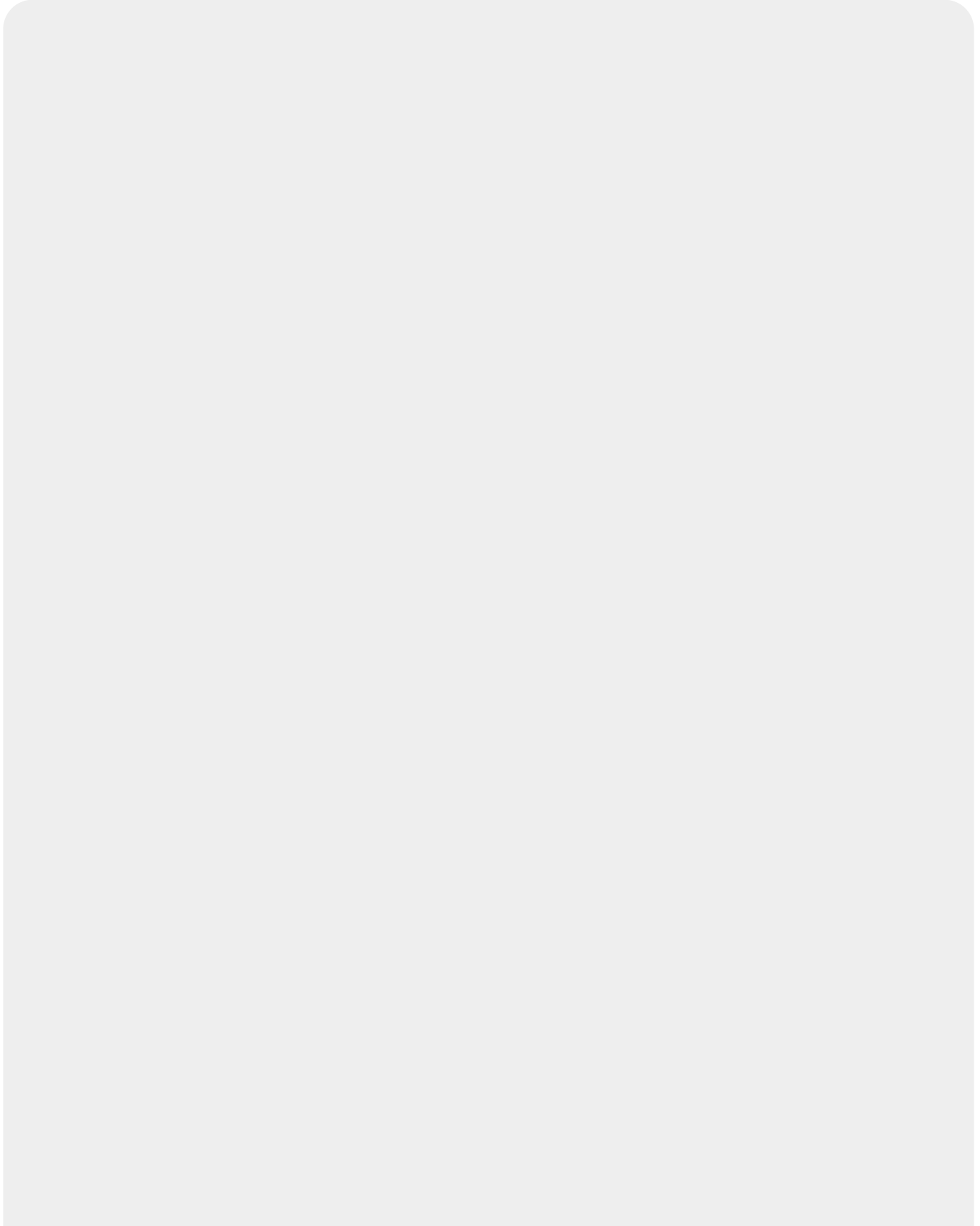
Fax:

Telefones do Reclamante

DDD	Telefone	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:



Gsan -> Atendimento ao Público -> Agência Reguladora -> Informar Retorno para Agência Reguladora

Informar Retorno para Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:* 4068453

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA: 4068453 Situação do RA: PENDENTE
Tipo de Solicitação: 601 SERVICOS DE RAMAL DE AGUA
Especificação: 1121 VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA
Meio de Solicitação: BALCAO
Matrícula do Imóvel: 7903545 503.010.770.0212.1
Data e Hora do Atendimento: 27/09/2017 09:07:00
Data Prevista: 07/10/2017
Data de Encerramento:
Motivo do Encerramento:
Cliente Solicitante: 7855049 CRISTIANA ANTONIA
Unidade Solicitante:
Nome do Solicitante:
Endereço da Ocorrência: RUA BANDEIRA JUNIOR - - BELA PARNAMIRIM PARNAMIRIM RN 59140-000
Ponto de Referência:
Bairro:
Área do Bairro:
Local/Setor/Quadra: 503 / 10 / 770
Divisão de Esgoto:
Unidade de Atendimento: 7101 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU
Unidade Atual: 7101 ESCRITORIO LOCAL DE ASSU

Dados da Reclamação na Agência Reguladora

Número da Reclamação: 123456
Situação da Agência Reguladora: PENDENTE
Data Prevista para Agência Reguladora Original: 07/10/2017
Data Prevista para Agência Reguladora Atual: 18/10/2017
Motivo da Reclamação: 10 FALTA DE AGUA
Data e Hora da Reclamação: 27/09/2017 09:20:04
Descrição da Reclamação: Falta d'Agua.
Motivo do Encerramento:

Dados do Retorno para Agência

Motivo do Retorno:* Repasse de informacao
Motivo de Encerramento: DESISTENCIA DO USUARIO
Situação na Agência Reguladora:* Pendente
Observação: TESTE

Dados do Contato para Agência

Nome:
E-mail:
Nome do órgão:
DDD:
Telefone:
Ramal:
Fax:

Telefones do Reclamante

DDD	Telefone	Ramal	Tipo de Telefone
(81)	992345678	SEM RAMAL	CELULAR

Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

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.
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


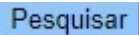

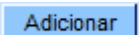

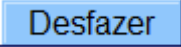
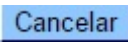


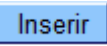


Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do RA	Campo obrigatório - Informe o número do registro de atendimento e clique no botão Pesquisar .
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.

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
	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.
	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 .
	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.
	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela do popup.
	Ao clicar neste botão, o sistema à tela anterior.
	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_retorno_para_agencia_reguladora&rev=1506534539

Last update: **27/09/2017 17:48**

