

# 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:

_				~
$\mathbf{r}$	hc	AM	17	ção
	114		$\mathbf{v}_{\mathbf{d}}$	(a)
$\mathbf{}$	~~		T CA	vuv

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

	Pr	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 A Reguladora Origina									
Data Prevista para									
Reguladora Atual:									
Motivo da Reclama	-								
Data e Hora da Rec	amação:								
Descrição da Recla	macão:								
Descrição da Necia	muyuo.								
								11	
Motivo do Encerran	nento:								
		Dado	s do Reto	rno para	Agência				
Motivo do Retorno:	*				. ▼				
Motivo de Encerramento: ▼									
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:

Informar Retorno		Atendimento				
	para Ag	encia R	eguladora			
	Pe	squisar o	utro Registro	de Atendime	ento	
Número do RA:*	4068453		Pesquisar			
		_				
		Dados do	o Registro de	Atendiment	<u> </u>	
Número do RA:	4068	8453	Situação d	o RA: PEND	ENTE	
Tipo de Solicitação:	601	SERVIC	OS DE RAM	AL DE AGU	A	
Especificação:	1121	VERIFIC	ACAO DE A	R EM RAMA	AL DE AGUA	
Meio de Solicitação:	BALCAO					
Matrícula do Imóvel:	7903545	503	.010.770.021	2.		
Data e Hora do Atendimento:	27/09/201	17 0	9:07:00			
Data Prevista:	07/10/201	17				
Data de						
Encerramento: Motivo do						
Encerramento:						
Cliente Solicitante:	7855049	CRISTIA	NA ANTONI	A	ı	
Unidade Solicitante:						
Nome do Solicitante:						
Endoroco da	DIIA DANI	DETDA 311	INTOD	DELA DAD	MANTETH	
Endereço da Ocorrência:		DEIRA JU RIM RN 5	9140-000	- BELA PAR	WARIKIR	11
Ponto de Referência:						
Bairro:						
Área do Bairro:						
Local/Setor/Quadra:	503	/ 10	1770			
Divisão de Esgoto:						
Unidade de	7101	ECODIT	OBIO L COM	DE ACOLL		
Atendimento:	7101		ORIO LOCAL			
Unidade Atual:	7101	ESCRIT	ORIO LOCAL	DE ASSU		
	Dado	s da Recl	amação na A	gência Regu	ladora	
Número da Reclamaçã		123456				
Situação da Agência		PENDEN	TF			
Reguladora: Data Prevista para Ag	ôncia					
Reguladora Original:	Circia	07/10/201	17			
Data Prevista para Ag	ência	18/10/201	17			
Redilladora Afrial:		10/10/20	17			
Reguladora Atual: Motivo da Reclamação		10	FALTA DE A	GUA		
	0:		FALTA DE A			
Motivo da Reclamação	0:	10	FALTA DE A 17 09:20			
Motivo da Reclamação	o: nação:	10 27/09/201	FALTA DE A 17 09:20			
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclan	o: nação:	10 27/09/201	FALTA DE A 17 09:20			h
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclan	o: mação: ação:	10 27/09/201	FALTA DE A 17 09:20			//
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclan Descrição da Reclama	o: mação: ação:	10 27/09/201 Falta d'	FALTA DE <i>A</i> 17 09:20 'Agua .	0:04		ħ.
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclan Descrição da Reclama	o: mação: ação:	10 27/09/201 Falta d	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .	0:04 ra Agência		li.
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclana Descrição da Reclama Motivo do Encerramen	o: nação: ação: nto:	10 27/09/201 Falta d' Dados d Repasse	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informac	ra Agência ao 🔻		j,
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerrameo Motivo do Retorno:*	o: nação: ação: nto:	10 27/09/201 Falta d Dados d Repasse	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informace	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		<i>j</i> ,
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramen Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramen	o: nação: ação: nto:	10 27/09/201 Falta d Dados d Repasse DESISTI	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informace	ra Agência ao 🔻		//
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:*	o: nação: ação: nto:	10 27/09/201 Falta d Dados d Repasse	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informace	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		//
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerrameo Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrameo Situação na Agência	o: nação: ação: nto:	10 27/09/201 Falta d Dados d Repasse DESISTI	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informace	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:*	o: nação: ação: nto:	10 27/09/201 Falta d Dados d Repasse DESISTI	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informace	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:*	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informace	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:*	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerrameo Motivo do Retorno:* Motivo de Encerrameo Situação na Agência Reguladora:* Observação:	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail:	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		<i>I.</i>
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão:	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno;* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora;* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD:	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal:	o: nação: ação: nto:	Dados d Repasse DESISTI Pendent	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informace ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone:	o: nação: ação: nto:	Dados d  Dados d  Dados d  Dados d	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informac ENCIA DO U e	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	o: mação: ação: nto:	Dados d  Dados d  Dados d  Tele	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  lo Retorno pa e de informac ENCIA DO U e  do Contato pa	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼  ara Agência		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	o: mação: ação: nto:  Telefo	Dados d  Pendent TESTE  Dados d  Televine	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informac ENCIA DO U e  do Contato pa	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼  ara Agência		Telefone
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	o: mação: ação: nto:	Dados d  Pendent TESTE  Dados d  Televine	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informac ENCIA DO U e  do Contato pa	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼  ara Agência		Telefone
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	o: mação: ação: nto:  Telefo	Dados d  Pendent TESTE  Dados d  Televine	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informac ENCIA DO U e  do Contato pa	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼  ara Agência		
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclama Descrição da Reclama Motivo do Encerramer Motivo do Retorno:* Motivo de Encerramer Situação na Agência Reguladora:* Observação:  Nome: E-mail: Nome do órgão: DDD: Telefone: Ramal: Fax:	o: mação: ação: nto:  Telefo 992345	Dados d  Pendent TESTE  Dados d  Televine	FALTA DE A 17 09:20 'Agua .  do Retorno pa e de informac ENCIA DO U e  do Contato pa	ra Agência ao ▼ SUARIO ▼  ara Agência		

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 atendimento					
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.					

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
Pesquisar  Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dade 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

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=1506534661

Last update: 27/09/2017 17:51

