

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

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 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: nação: ação:	10 27/09/201	FALTA DE A 17 09:20			//
Motivo da Reclamação Data e Hora da Reclan Descrição da Reclama	o: nação: 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: nação: 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 . 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.
- 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 e		
Número do RA	clique no botão Pesquisar		
Dados do Registro de	Este é um <i>link</i> que permite ao usuário expandir ou recolher uma lista		
Atendimento	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.
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

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:

Last update: 27/09/2017 18:01

