

# 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 <b>6</b> 7 W	
VD.	3C   V	ação

nformamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam nformações de clientes.				retratam	
tormações 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 Encerran					•				
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:

	⊕ Gsan -> A	Atendimento ao Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Retorno para Agencia Regula
Informar Retorno	para Ag	gencia Reguladora
		esquisar outro Registro de Atendimento
Número do RA:*	4068453	Pesquisar
		<u>Dados do Registro de Atendimento</u>
Número do RA:	4068	8453 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: Data e Hora do	7903545	
Atendimento:	27/09/201	
Data Prevista: Data de	07/10/201	17
Encerramento:		
Motivo do Encerramento:		
Cliente Solicitante:	7855049	CRISTIANA ANTONIA
Unidade Solicitante: Nome do Solicitante:		
Tomo do Comortanto.		
Endereço da Ocorrência:		DEIRA JUNIOR BELA PARNAMIRIM
Ponto de Referência:	PARNAMI	RIM RN 59140-000
Bairro:		
Área do Bairro:		
Local/Setor/Quadra:	503	110 1770
Divisão de Esgoto:		
Unidade de Atendimento:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU
Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU
	D. d.	and Bartona Company to the Company t
Número de Deslamas		os da Reclamação na Agência Reguladora
Número da Reclamaç Situação da Agência		123456
Reguladora:		PENDENTE
Data Prevista para Ag Reguladora Original:	encia	07/10/2017
Data Prevista para Ag Reguladora Atual:	ência	18/10/2017
Motivo da Reclamaçã	o:	10 FALTA DE AGUA
Data e Hora da Reclar	nação:	27/09/2017 09:20:04
Deseriese de Beelem		Falta d'Agua.
Descrição da Reclama	açao.	
Motivo do Encerrame	nto:	"
mouvo do Encertante	into.	Dados do Retorno para Agência
Motivo do Retorno:*		Repasse de informação
Motivo de Encerrame	nto:	DESISTENCIA DO USUARIO ▼
Situação na Agência Reguladora:*		Pendente ▼
rioguiudora.		TESTE
Observação:		
		Dados do Contato para Agência
Nome:		
Nome: E-mail:		
E-mail:		
E-mail: Nome do órgão:		
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:  Ramal:		
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:		
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:  Ramal:  Fax:		Telefones do Reclamante
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:  Ramal:  Fax:	Telefo	one Ramal Tipo de Telefone
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:  Ramal:  Fax:	<b>Telefo</b> 992345	one Ramal Tipo de Telefone
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:  Ramal:  Fax:		one Ramal Tipo de Telefone
E-mail:  Nome do órgão:  DDD:  Telefone:  Ramal:  Fax:	992345	one Ramal Tipo de Telefone

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 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	
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 <b>Informar</b> Dados da Agência Reguladora.	

## Funcionalidade dos Botões

Botão Descrição da Funcionalidade	
Pacallicar	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 19:26

