



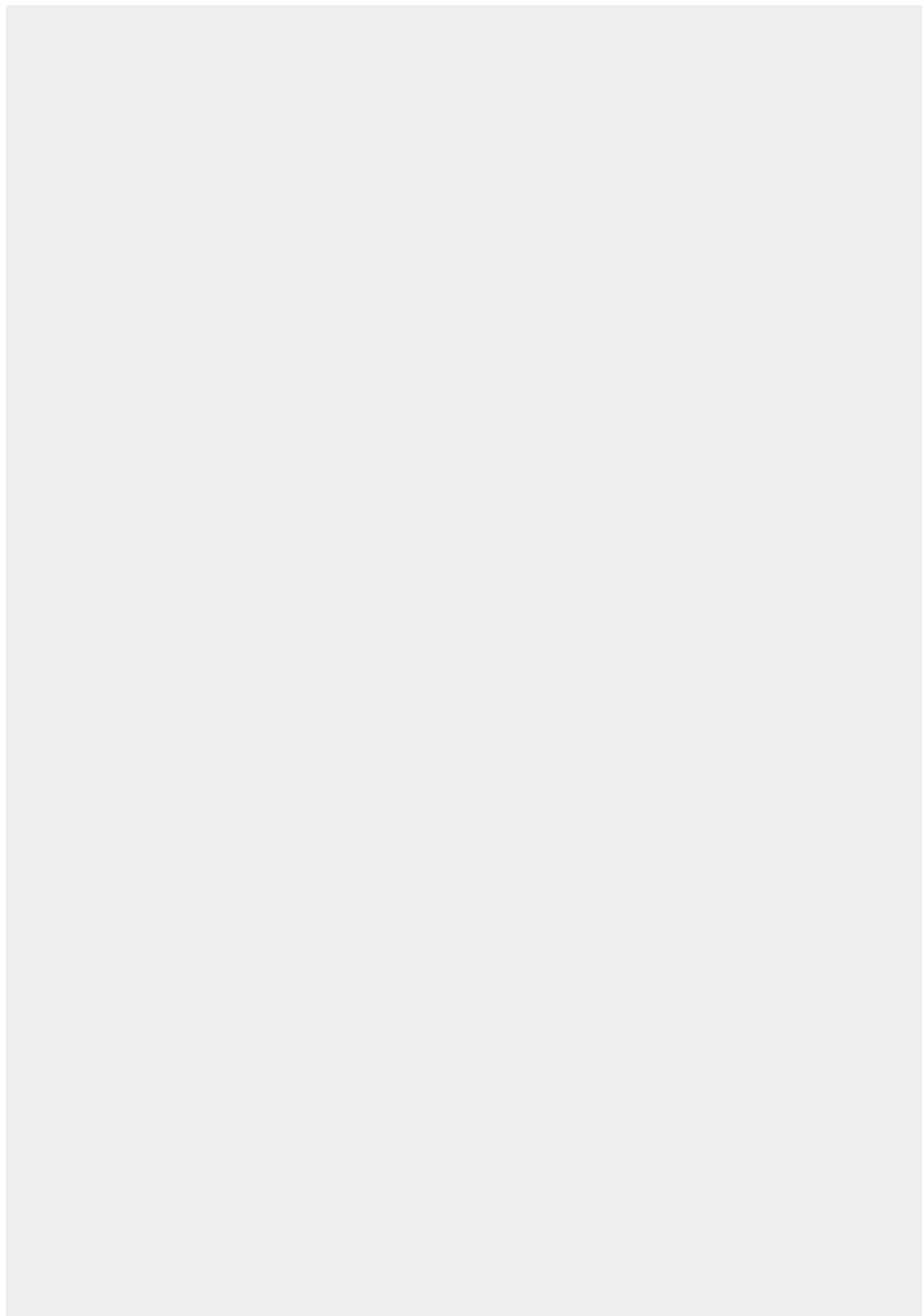
# Informar Retorno para Agência Reguladora

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:

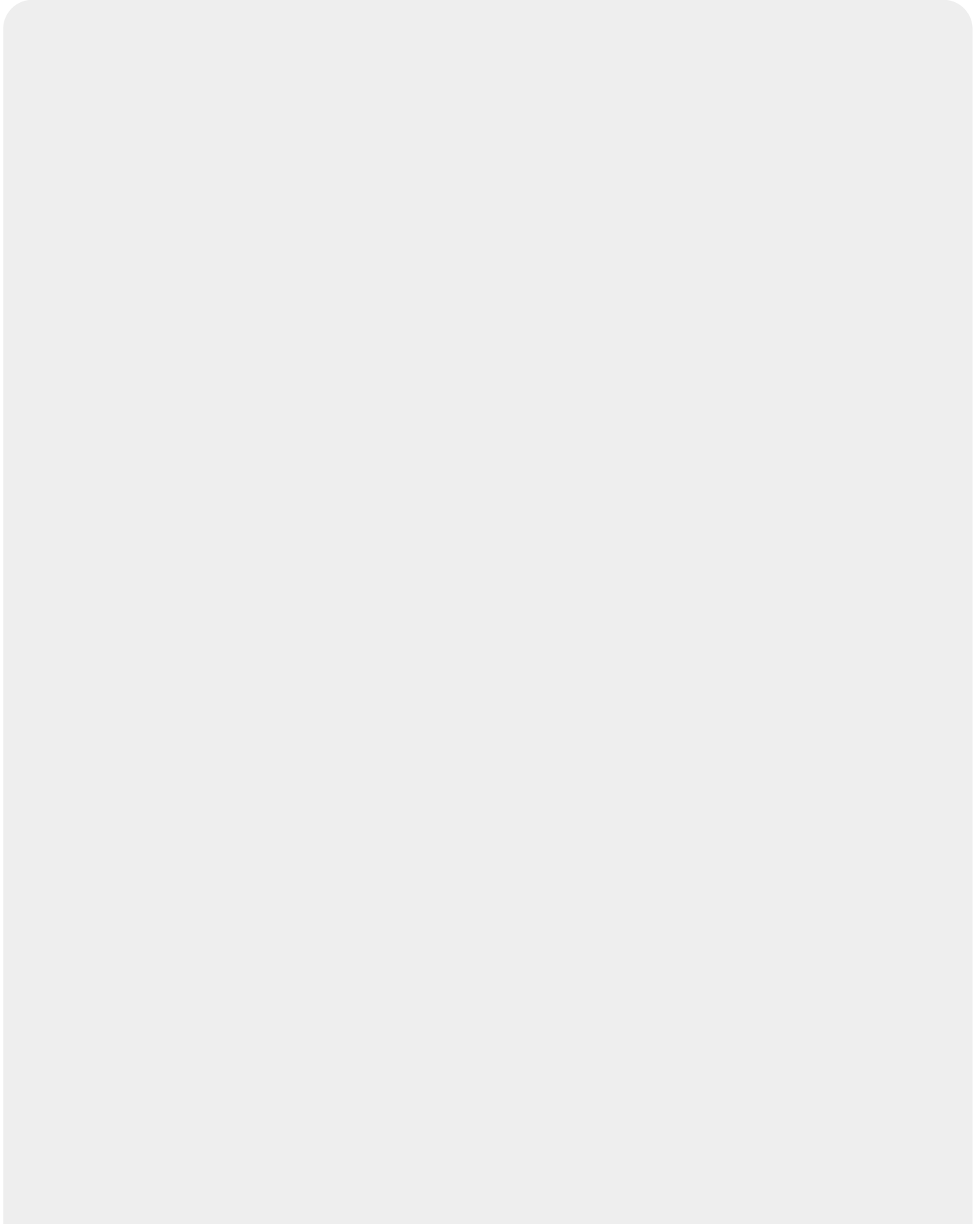
Fax:

**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          |

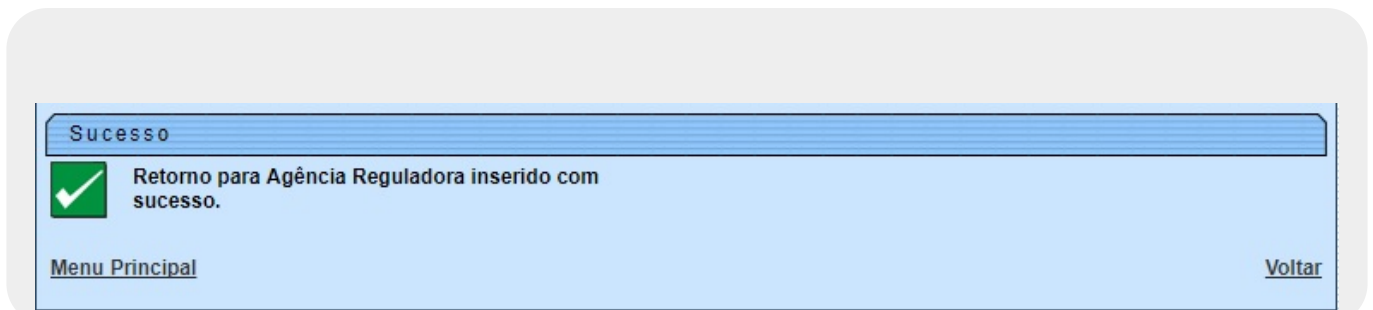
Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

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](#). 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 <a href="#">Pesquisar</a> .                                     |
| <b>Dados do Registro de Atendimento</b> | 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. |

| <b>Campo</b>                         | <b>Orientações para Preenchimento</b>  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Dados do Retorno para Agência</b> |  |
| 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.  |
| <b>Dados do Contato para Agência</b> |  |
| 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.   |
| <b>Telefones do Reclamante</b>       | Campos para consulta. Dados informados na funcionalidade <b>Informar Dados da Agência Reguladora</b> . |

## Funcionalidade dos Botões

| <b>Botão</b>     | <b>Descrição da Funcionalidade</b>  |
|------------------|---|
| <b>Pesquisar</b> | Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA. |
| <b>Cancelar</b>  | Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.                                       |
| <b>Desfazer</b>  | Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.  |
| <b>Inserir</b>   | 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:  
[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar\\_retorno\\_para\\_agencia\\_reguladora&rev=1506540386](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora&rev=1506540386)

Last update: **27/09/2017 19:26**

