Consultar RA Dados Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é consultar os dados do Registro de Atendimento (RA) por parte da agência reguladora. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Consultar RA Dados 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.

Filtrar RA Acompanha	ado pela Agência Reguladora		
Para consultar o(s) RA(s) na Agência Reguladora, informe os dados abaixo:			
Número do RA:	123456789		
Motivo Reclamação da Agência:	Servico mal executado		
Motivo Encerramento do Atendimento:	CONTAS PARA REVISAO		
Situação na Agência:	Todos O Pendentes O Encerrados		
Situação do RA antes da Agência:	Todos O Pendentes O Encerrados O Sem Local de Ocorrência		
Período da Reclamação:	a dd/mm/aaaa		
Período do Retorno:	a dd/mm/aaaa		
Motivo do Retorno para Agência:	Reincidencia •		
Limpar	Filtrar		
:00	Aplicação: 2 10r87 6 - 28/11/2016 - 17-3		

Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro acima. Para detalhes sobre o preenchimento dos

campos clique **AQUI**. Informe os parâmetros que deseja consultar e clique no botão **Filtrar**. Feito isso, o sistema exibe a lista contendo os registros de atendimentos abertos que atenderam aos parâmetros informados no filtro

lúmero do RA	Sit.	Data Reclamação	Data Prevista Original	Data Prevista Atual	Descrição do Motivo
1782936		08/09/2011	19/11/2011	15/09/2011	Servico mal executado
1809405		16/09/2011	27/11/2011	19/09/2011	Servico mal executado
1650540		01/09/2011	12/11/2011	20/10/2011	Servico mal executado
1825684		23/09/2011	17/10/2011	23/09/2011	Servico mal executado
1813791		19/09/2011	30/11/2011	22/09/2011	Servico mal executado
161300		08/09/2011	09/09/2011	15/09/2011	Servico mal executado
<u>1819876</u>		21/09/2011	15/09/2012	28/09/2011	Servico mal executado
1977450		25/11/2011	19/12/2011	26/11/2011	Servico mal executado
2487879		01/06/2012	16/11/2012	04/06/2012	Servico mal executado
2483287		08/06/2012	23/11/2012	01/06/2012	Servico mal executado
Voltar Filtro 12					

Para exibir a tela de consulta aos dados do registro de atendimento pela Agência Reguladora, clique no *link* no campo **Número do RA**. Ao clicar no *link* correspondente do campo **Número do RA**, o sistema exibe a tela abaixo, que contém um *link* **Dados do Registro de Atendimento**, que expande ou recolhe as informações referentes ao RA - Registro de Atendimento:

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

	🍘 Gsan -> .	Atendimento ao Publico -> A	gencia Regulad	ora -> Consultar Ra Dados Agencia Reg
Consultar Dados	do Regis	tro de Atendiment	o pela Ag	ência Reguladora
		Dados do Registro de	Atendiment	0
Número do RA:	4068	154 Situação d		ENTE
Tipo de Solicitação:	601	SERVICOS DE RAM		Δ
Especificação:	1121	VERIFICACAO DE A	R EM RAMA	AL DE AGUA
Meio de Solicitação:	BALCAO			
Matrícula do Imóvel:	7560028	775.001.463.037	0.000	
Data e Hora do Atendimento:	27/09/201	7 15:25:00		
Data Prevista:	18/10/201	7		
Data de Encerramento:				
Motivo do				
Encerramento:				
Cliente Solicitante:	791582	CARLOS	MONTIN	NEGRO
Unidade Solicitante:				
Nome do Solicitante:				
Endereço da	RUA FRAN	CISCO RODRIGUES -	- CENT	RO PENDENCIAS
Ocorrência:	RN 59504	-000		11
Ponto de Referência: Bairro:				
Área do Bairro:				
Local/Setor/Quadra:	775	1 / 463		
Divisão de Esgoto:				
Unidade de				
Atendimento:	/101	ESCRITORIO LOCAL	DE ASSU	
Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO LOCAL	DE ASSU	
	Dado	s da Reclamação na A	gência Regu	ladora
Número da Reclamaçã	ăo:	1792017		
Situação da Agência I	Reguladora:	PENDENTE		
Reguladora Original:	encia	18/10/2017		
Data Prevista para Ag Reguladora Atual:	ëncia	18/10/2017		
Motivo da Reclamação	0:	1 SOLICITA	CAO DE IN	IFORMACAO
Data e Hora da Reclan	nação:	27/09/2017 15	:26:43	
Descrição da Reclama	acão:			
Deserição da Reciaina	içuo.			
Motivo do Encerrame	nto:			"
mouro do Encentanie		Dadaa da Datarna na	ra Agância	
		Dauos do Retorno pa	la Agencia	
Motivo do Retorno:				
Data e Hora da Retorn	10:			
Descrição do Retorno				
Desenção do Retorno				1.
		Dados do Contato pa	ara Agência	
Nome:				
E-mail:				
Nome do órgão:				
DDD:				
Ramal:				
Fax:				
		Telefones do Rec	lamante	
DDD	Telefor	e Ra	mal	Tipo de Telefone
(84)	1115151	85 SEM	RAMAL	CELULAR
Voltar				Informar dados de reto

Para a **CAERN**, o botão Informar dados de retorno é visualizado na tela de consulta sempre que o registro de atendimento não tiver dados de retorno cadastrados para determinada agência

reguladora. Nesse caso, é possível informá-los acima. Basta clicar em Informar dados de retorno. Feito isso, o sistema acessa a funcionalidade Informar Retorno para Agência Reguladora.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do RA	Informe o número do registro de atendimento.
Motivo Reclamação da Agência	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Motivo Encerramento Atendimento	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Situação na Agência	Selecione uma das opções: <i>Todos</i> ; ou <i>Pendentes</i> ; ou <i>Encerrados</i> . <i>Todos</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> e <i>Encerrados</i> . <i>Pendentes</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Encerrados</i> .
Situação do RA Antes da Agência	Selecione uma das opções: <i>Todos</i> ; ou <i>Pendentes</i> ; ou <i>Encerrados</i> ; ou Sem Local de Ocorrência. <i>Todos</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> e <i>Encerrados</i> . <i>Pendentes</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Encerrados</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Pendentes</i> . <i>Sem Local de Ocorrência</i> - Esta opção seleciona todos os registros de atendimentos <i>Sem Local de Ocorrência</i> .
Período de Reclamação	Informe as datas previstas referentes ao período em que foi aberto o registro de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão apara selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Período de Retorno	Informe as datas previstas referentes ao período de retorno do registro de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Motivo do Retorno para Agência	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
H	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 <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Informar dados de retorno	Ao clicar neste botão, o sistema acessa a funcionalidade para Informar Retorno para Agência Reguladora.

Referências

Consultar RAs Acompanhadas pela Agência Reguladora

Termos Principais

Agências Reguladoras

Registro de Atendimento

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

