



# 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 Acompanhado 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 ● Pendentes ● Encerrados
Situação do RA antes da Agência:	● Todos ● Pendentes ● Encerrados ● Sem Local de Ocorrência
Período da Reclamação:	[Data Início] a [Data Fim] dd/mm/aaaa
Período do Retorno:	[Data Início] a [Data Fim] dd/mm/aaaa
Motivo do Retorno para Agência:	Reincidencia ▾
<a href="#" style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">Limpar</a>	<input style="background-color: #0070C0; color: white; border: 1px solid #0070C0; padding: 2px 10px; font-weight: bold; border-radius: 3px;" type="button" value="Filtrar"/>

00:00
Aplicação: 2.10r87.6 - 28/11/2016 - 17:32

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

Listar os Registros de Atendimento acompanhados pela Agencia Reguladora

**Registros de Atendimento encontrados:**

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

[Voltar](#) [Filtro](#)

1 [2](#)

00:00

Aplicação: 2.10r87.6 - 28/11/2016 - 17:32

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 Pùblico -> Agència Reguladora -> Consultar Ra Dados Agència Reguladora

**Consultar Dados do Registro de Atendimento pela Agència Reguladora**

**Dados do Registro de Atendimento**

Número do RA:	4068454	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:	7560028	775.001.463.0370.000
Data e Hora do Atendimento:	27/09/2017	15:25:00
Data Prevista:	18/10/2017	
Data de Encerramento:		
Motivo do Encerramento:		

Cliente Solicitante:	791582	CARLOS	MONTNEGRO
Unidade Solicitante:			
Nome do Solicitante:			

Endereço da Ocorrencia:	RUA FRANCISCO RODRIGUES - - - CENTRO PENDENCIAS RN 59504-000		
Ponto de Referência:			
Bairro:			
Área do Bairro:			
Local/Setor/Quadra:	775	/1	/463
Divisão de Esgoto:			

Unidade de Atendimento:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU	
Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU	

**Dados da Reclamação na Agència Reguladora**

Número da Reclamação:	1792017		
Situação da Agència Reguladora:	PENDENTE		
Data Prevista para Agència Reguladora Original:	18/10/2017		
Data Prevista para Agència Reguladora Atual:	18/10/2017		
Motivo da Reclamação:	1	SOLICITACAO DE INFORMACAO	
Data e Hora da Reclamação:	27/09/2017	15:26:43	
Descrição da Reclamação:			
Motivo do Encerramento:			

**Dados do Retorno para Agència**

Motivo do Retorno:			
Data e Hora da Retorno:			
Descrição do Retorno:			

**Dados do Contato para Agència**

Nome:			
E-mail:			
Nome do órgão:			
DDD:			
Telefone:			
Ramal:			
Fax:			

**Telefones do Reclamante**

DDD	Telefone	Ramal	Tipo de Telefone
(84)	111515185	SEM RAMAL	CELULAR

**Voltar** **Informar dados de retorno**

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

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> .
Situação do RA Antes da Agência	Selecione uma das opções: <i>Todos</i> ; ou <i>Pendentes</i> ; ou <i>Encerrados</i> ; ou <i>Sem Local de Ocorrência</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>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  para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
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 link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
Motivo do Retorno para Agência	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

## Funcionalidade dos Botões

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

## Referências

[Consultar RAs Acompanhadas pela 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:consultar\\_ra\\_dados\\_agencia\\_reguladora&rev=1506537913](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:consultar_ra_dados_agencia_reguladora&rev=1506537913)

Last update: **27/09/2017 18:45**

