



Informar Dados da Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é informar os dados do Registro de Atendimento por parte da agência reguladora, podendo ser acessada no caminho [GSAN > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Informar Dados da Agencia Reguladora](#).

Verifica existência de dados

- Caso não exista a base de dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» inexistente” e cancelar a operação.
- Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção” e cancelar a operação.

Verifica fone do reclamante já existente

- Caso o telefone do reclamante informado já esteja na lista, será exibida a mensagem “Este Telefone já foi informado”.

Verifica existência do DDD

- Caso o código do DDD não exista na tabela MUNICIPIO, será exibida a mensagem “DDD informado não está cadastrado no sistema”.

Verifica preenchimento dos campos

- Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão da reclamação do RA por parte da agência reguladora, será exibida a mensagem “Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»”.

Atualização realizada por outro usuário

- Caso o usuário esteja tentando atualizar um objeto e o mesmo já tenha sido atualizado durante a manutenção corrente, será exibida a mensagem “Esse registro foi atualizado por outro usuário durante a operação. Realize novamente a operação”.

Verifica sucesso da operação

- Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem “Reclamação do RA de código «número do RA» inserido com sucesso”.

Informe os dados necessários para inclusão das informações referentes agência reguladora, e clique no botão [Inserir](#).

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: * 31724566

Dados do Registro de Atendimento

Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação: * TAMPONAMENTO

Número do Registro na Agência Reguladora: * 123456

Data de Previsão Original: * 21/04/2013 dd/mm/aaaa

Data de Previsão Atual: * 25/04/2013 dd/mm/aaaa

Reclamação:

Fones do Reclamante:

Remover	Principal	Telefone	Tipo
	<input checked="" type="radio"/>	(81)88050432	CELULAR

* Campos obrigatórios

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do RA(*)	Campo obrigatório - Informe o número do registro de atendimento e clique no botão Pesquisar .
<u>Dados do Registro de Atendimento</u>	Este é um hiperlink - os dados do registro de atendimento ficam no modo recolhido e permite ao usuário expandir/recolher a lista de dados, quando clicado no hiperlink, conforme tela apresentada abaixo.
Motivo da Reclamação(*)	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Número do Registro na Agência Reguladora(*)	Campo obrigatório - Número da Agência Reguladora com, no máximo, 20 (vinte) caracteres.
Data de Previsão Original(*)	Campo obrigatório - Data prevista para a Agência Reguladora Original.

Campo	Orientações para Preenchimento
Data de Previsão Atual(*)	<p>Campo obrigatório - Informe a data prevista para a Agência Reguladora Atual, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão  para selecionar a data desejada.</p> <p>Data Prevista = Data corrente + número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação.</p> <p>Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no hiperlink Pesquisar Data - Calendário.</p>
Reclamação	Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.
Fones do Reclamante:	<p>Ao clicar no botão , o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos. O sistema exibe a tela abaixo, onde deve ser preenchido os seguintes campos:</p> <p>Tipo de Telefone: Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema;</p> <p>Indicador de Fone Padrão: Campo obrigatório - “Sim” indica que este será o principal fone de contato, caso contrário, informe a opção “Não”.</p> <p>Apenas um dos telefones informados pode ser o principal.</p> <p>DDD: Campo obrigatório - Informe o código DDD do telefone, com no máximo 2 dígitos.</p> <p>Número do Telefone: Campo obrigatório - Informe o número do telefone, com no máximo 9 (nove) dígitos.</p> <p>Ramal: Informe o número do ramal, com no máximo 4 (quatro) dígitos.</p> <p>Após o preenchimento dos campos sobre os fones do reclamante, clique no botão .</p> <p>Vários números de telefones podem ser incluídos</p> <p>É possível remover um telefone que se encontra na lista de incluídos, clicando no botão  do item desejado.</p> <p>Para fechar o popup, clique no botão .</p>

Fones do Reclamante

Para adicionar um fone, informe os dados abaixo:

Tipo de Telefone:*

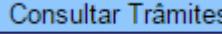
Indicador de Fone Padrão:* Sim Não

DDD:*

Número do Telefone:*

Ramal:

* Campos obrigatórios

Ao clicar no botão , tela “Informar Dados do RA pela Agência Reguladora”, o sistema exibe a tela abaixo:

Consultar Tramites do Registro de Atendimento [Ajuda](#)

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	31724566	Situação do RA:	ENCERRADO
Tipo de Solicitação:	604	FALTA DE AGUA	
Especificação:	683	VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA	
Unidade Atual:	3479	AURORA - OPERACIONAL	
Unidade de Atendimento:	9195	GERENCIA DE TELEATENDIMENTO	

Tramites:

Data	Hora	Unidade Destino	Usuário Responsável
16/10/2008	11:36	GERENCIA DE TELEATENDIMENTO	THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA
16/10/2008	13:16	AURORA - OPERACIONAL	ALEXSANDRO MAIA DA SILVA

[Fechar](#)

Ao clicar no hiperlink do campo “Data”, referente ao quadro dos “Tramites”, tela acima, o sistema exibe a tela abaixo:

Tramite do Registro de Atendimento

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA:	31724566	Situação do RA:	ENCERRADO
Tipo de Solicitação:	604	FALTA DE AGUA	
Especificação:	683	VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA	
Unidade de Atendimento:	9195	GERENCIA DE TELEATENDIMENTO	

Dados da Tramitação

Unidade Destino:	9195	GERENCIA DE TELEATENDIMENTO
Usuário Responsável:	99013	THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA
Usuário Registro:	99013	THIAGO MAX DIEGO XAVIER SILVA
Data da Tramitação:	16/10/2008	
Hora da Tramitação:	11:36:57	
	urgente	
Parecer:		

[Voltar](#)

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Agència Reguladora -> Informar Dados da Agència Reguladora

Informar Dados do RA pela Agència Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: * 31724566

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA: 31724566 Situação do RA: ENCERRADO

Tipo de Solicitação: 604 FALTA DE AGUA

Especificação: 683 VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA

Meio de Solicitação: TELEFONE

Matrícula do Imóvel: 57965010 347.404.739.0460.000

Data e Hora do Atendimento: 16/10/2008 11:35:00

Data Prevista: 19/10/2008

Data de Encerramento: 30/04/2009

Motivo do Encerramento: 32 CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO

Cliente Solicitante: 15000 CARLOS ALFREDO LOPES ALHEIRO

Unidade Solicitante:

Nome do Solicitante:

Endereço da Ocorrência: RUA MAJOR QUINTEIRO - 89 - CORDEIRO RECIFE PE
50711-150

Ponto de Referência:

Bairro: 919 CORDEIRO

Área do Bairro: 7 BOMPRECO(CAX.) E PARQ.EXPOSIC.

Local/Setor/Quadra: 347 / 404 / 739

Divisão de Esgoto:

Unidade de Atendimento: 9195 GERENCIA DE TELEATENDIMENTO

Unidade Atual: 3479 AURORA - OPERACIONAL

Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação: * TAMPONAMENTO

Número do Registro na Agència Reguladora: * 123456

Data de Previsão Original: * 21/04/2013 dd/mm/aaaa

Data de Previsão Atual: * 25/04/2013 dd/mm/aaaa

Reclamação:

Fones do Reclamante:

Telefone

Tipo

* Campos obrigatórios

Tela de Sucesso

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora

Sucesso

 Reclamação do RA de código 31724566 inserido com sucesso.

[Menu Principal](#) [Voltar](#)

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Pesquisar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referente ao Registro de Atendimento - RA.
	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 hiperlink Pesquisar Data - Calendário .
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite remover um telefone que se encontra na lista de incluídos.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Consultar Trâmites	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a movimentação do Registro de Atendimento nos diversos setores da empresa para atender a solicitação do cliente.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela do popup.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema à tela anterior.
Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados nas bases de dados.

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_dados_da_agencia_reguladora&rev=1429218505

Last update: 31/08/2017 01:11

