



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 Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Dados da Agencia Reguladora

Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:*

Dados do Registro de Atendimento

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

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*


Número do Registro na Agência Reguladora:*

Data de Previsão Original:* dd/mm/aaaa

Data de Previsão Atual:* dd/mm/aaaa

Reclamação:


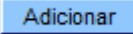
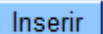

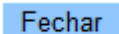
Fones do Reclamante:

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	<p>Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.</p>
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”. 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:*

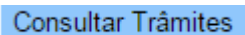
Número do Telefone:*

Ramal:

* Campos obrigatórios

Inserir

Fechar

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 Publico -> 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

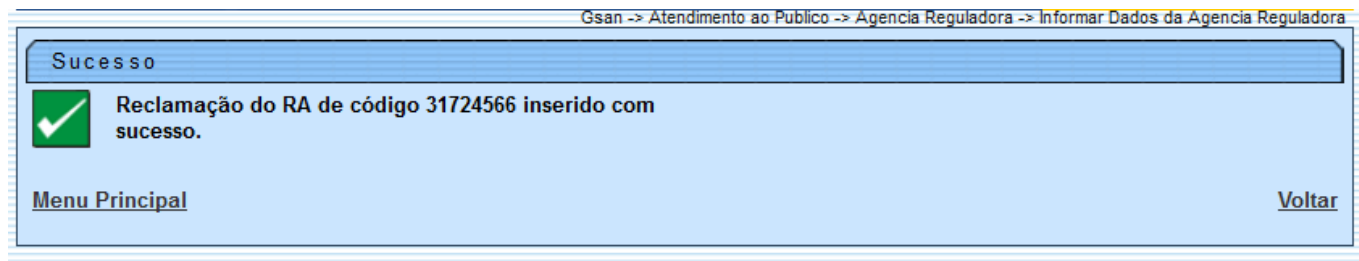
Número do RA:	31724566	Situação do RA:	ENCERRADO
Tipo de Solicitação:	604	FALTA DE AGUA	
Especificação:	683	VERIF. DE FALTA DE AGUA NA RUA	
Meio de Solicitação:	TELEFONE		
Matrícula do Imóvel:	57965010	347.404.739.0460.000	
Data e Hora do Atendimento:	16/10/2008	11:35:00	
Data Prevista:	19/10/2008		
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	BOMPREGO(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:

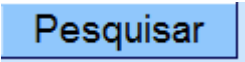

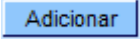

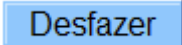
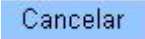
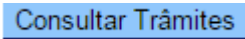
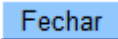
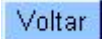
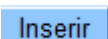
Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:*	TAMPONAMENTO		
Número do Registro na 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:	<input type="button" value="Adicionar"/>		
Remover	Principal	Telefone	Tipo
* Campos obrigatórios			

Tela de Sucesso



Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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 .
	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.
	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
	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.
	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela do popup.
	Ao clicar neste botão, o sistema à tela anterior.
	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

