

Informar Dados da Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é informar 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** > **Informar Dados da Agência Reguladora**.

Feito isso, o sistema exibe a tela a seguir:

Observação

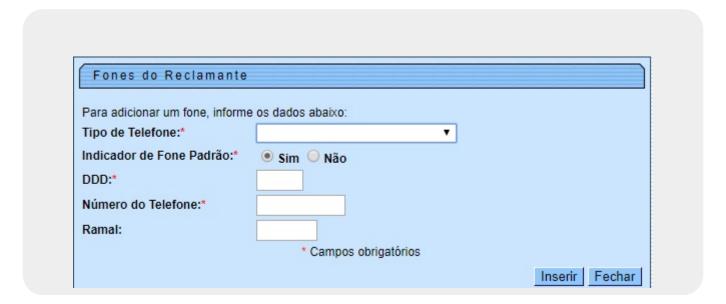
Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Informar Dados do RA p	oela Agência Reguladora	
The second secon	Pesquisar outro Registro de Atendime	nto
Número do RA:*	Pesquisar	
	Dados do Registro de Atendimento	
ara informar a reclamação do re	gistro 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:		Adicionar
Remover Principal	Telefone	Tipo
	* Campos obrigatórios	
Desfazer Cancelar		Consultar Trâmites Inseri

Acima, informe, obrigatoriamente, o número do RA e os demais dados obrigatórios da reclamação (sinalizados na tela por um asterisco vermelho), para inclusão das informações referentes à agência

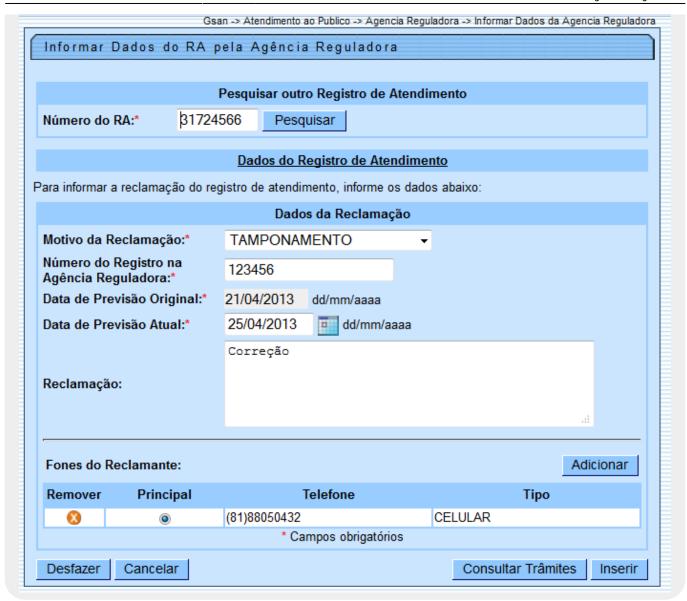
reguladora. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique AQUI.

Depois, clique no botão Inserir . O quadro **Fones do reclamante** é preenchido mediante o botão Adicionar que acessa a tela abaixo para preenchimento das informações:



Feito isso, o sistema visualiza a tela com os campos informados:

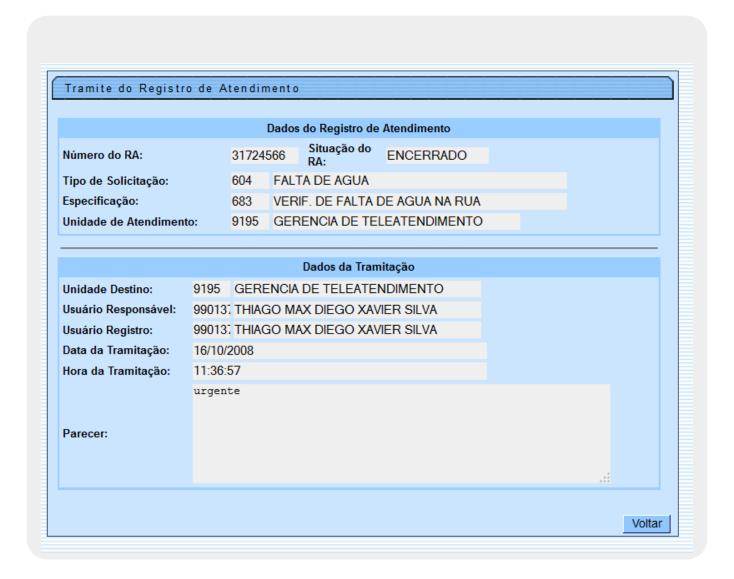
Printed on 24/11/2025 20:05 https://www.gsan.com.br/



Ao clicar no botão Consultar Trâmites, o sistema exibe a tela abaixo:



Ao clicar no link do campo **Data**, referente ao quadro dos **Trâmites**, o sistema exibe a tela a seguir:



https://www.gsan.com.br/ Printed on 24/11/2025 20:05

Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

https://www.gsan.com.br/ Printed on 24/11/2025 20:05

Informar Dados do RA p			ao Publico -> Agencia Regulado a Reguladora	ia -> iiioiiiai bados da	Agencia Regulado
Pesquisar outro Registro de Atendimento					
Número do RA:* 31724566 Pesquisar					
Mullicio do Ital		1 034	Juliour		
	Dados	s do R	Registro de Atendimento		
Número do RA: 31	724566	Situ	uação do RA: ENCERRA	ADO	
Tipo de Solicitação:	604	FALT	TA DE AGUA		
Especificação:			IF. DE FALTA DE AGUA	NA RUA	
Meio de Solicitação:	TELEF				
Matrícula do Imóvel:			347.404.739.0460.000		
Data e Hora do Atendimento: Data Prevista:	19/10/2		11.35.00		
Data de Encerramento:	30/04/2				
Motivo do Encerramento:	32		NCELADO POR DECU	RSO DE PRAZO	
Cliente Solicitante:	150001	CAR	LOS ALFREDO LOPES	ALHEIRO	
Unidade Solicitante:					
Nome do Solicitante:					
Endereço da Ocorrência:	RUA MA 50711-		QUINTEIRO - 89 - COI	RDEIRO RECIFE P	E .::
Ponto de Referência:					
Bairro:	919		RDEIRO		
Área do Bairro:	7		MPRECO(CAX.) E PARO	Q.EXPOSIC.	
Local/Setor/Quadra:	347	/ 404	1 739		
Divisão de Esgoto:					
Unidade de Atendimento:	9195	GER	RENCIA DE TELEATENI	DIMENTO	
Unidade Atual:	3479	AUR	ORA - OPERACIONAL		
Para informar a reclamação do reg	istro de a	atendir	mento, informe os dados al	paixo:	
		Dado	os da Reclamação		
Motivo da Reclamação:*	TAMP	ONAN	MENTO +		
Número do Registro na	123456	3			
Agência Reguladora:* Data de Previsão Original:*	21/04/2		dd/mm/aaaa		
Data de Previsão Atual:*	25/04/2		dd/mm/aaaa		
Data do Frontido Filadii	20.02		dariiii aaaa		_
Reclamação:					.ii
Fones do Reclamante:					Adicionar
			Telefone	Tipo	, tallottat
Remover Principal			ampos obrigatórios	Про	
Desfazer Cancelar				Consultar Trâmit	es Inserir

Tela de Sucesso



Durante o preenchimento dos campos, o sistema executa algumas validações:

- Verificar a existência de dados:
 - Caso as informações digitadas não constem na base de dados, o sistema exibe a mensagem: Tabela «nome da tabela» inexistente e cancela a operação.
 - Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção e cancela a operação.
- Verificar fone do reclamante já existente:
 - Caso o telefone do reclamante informado já esteja na lista, o sistema exibe a mensagem:
 Este Telefone já foi informado.
- Verificar existência do DDD:
 - Caso o código do DDD não exista na tabela MUNICIPIO, o sistema exibe a mensagem:
 DDD informado não está cadastrado no sistema.
- Verificar 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, o sistema exibe 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 que já tenha sido atualizado durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem: Esse registro foi atualizado por outro usuário durante a operação. Realize novamente a operação.
- Verificar sucesso da operação:
 - Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem: Reclamação do RA de código «número do RA» inserido com sucesso.

Preenchimento dos Campos

https://www.gsan.com.br/ Printed on 24/11/2025 20:05

Campo	Orientações para Preenchimento	
Número do RA	Campo obrigatório - Informe o número do registro de atendimento e clique no botão Pesquisar .	
Dados do Registro de Atendimento	Este é um <i>link</i> que permite ao usuário expandir ou recolher a lista de dados do registro de atendimento, que ficam no modo recolhido.	
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.	
Data de Previsão Atual	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. Data Prevista = Data corrente + número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário.	
Reclamação	Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.	
Fones do Reclamante:	Ao clicar no botão Adicionar A tela acionada possui os seguinte campos: Tipo de Telefone: Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema; Indicador de Fone Padrão: Campo obrigatório - Sim indica que este será principal fone de contato; caso contrário, informe a opção Não. Apenas dos telefones informados pode ser o principal. DDD: Campo obrigatório - Informe o código DDD do telefone, com no máximo 2 dígitos. Número do Telefone: Campo obrigatório - Informe o número do telefone com no máximo 9 (nove) dígitos. Ramal: Informe o número do ramal, com no máximo 4 (quatro) dígitos. Após o preenchimento dos campos sobre os fones do reclamante, clique botão Inserir Vários números de telefones podem ser incluídos É possível remover um telefone que se encontra na lista de incluídos, clicando no botão do item desejado. Para fechar o popup, clique no botão	

Funcionalidade dos Botões

Botão		Descrição da Funcionalidade
Consultar Trå	imites	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a movimentação do Registro de Atendimento nos diversos setores da empresa para atender à solicitação do cliente.
Pesquisar		Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA.

01:11

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 Pesquisar Data - Calendário .
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
②	Ao clicar neste botão, o sistema remove 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.
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 na base de dados.

Referências

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

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=1500320510

Last update: 31/08/2017 01:11



Printed on 24/11/2025 20:05 https://www.gsan.com.br/