



# 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.**

The screenshot shows a web application interface for entering service record data. At the top, a breadcrumb trail reads: 'Gsan -> Atendimento ao Público -> Agência Reguladora -> Informar Dados da Agência Reguladora'. The main title of the page is 'Informar Dados do RA pela Agência Reguladora'. Below this, there is a section titled 'Pesquisar outro Registro de Atendimento' containing a text input field for 'Número do RA:\*' and a 'Pesquisar' button. The next section is 'Dados do Registro de Atendimento', which includes the instruction: 'Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:'. This section contains a sub-section 'Dados da Reclamação' with the following fields: 'Motivo da Reclamação:\*' (a dropdown menu), 'Número do Registro na Agência Reguladora:\*' (a text input field), 'Data de Previsão Original:\*' (a date input field with the format 'dd/mm/aaaa'), and 'Data de Previsão Atual:\*' (a date input field with the format 'dd/mm/aaaa'). Below these is a large text area for 'Reclamação:'. At the bottom of this section, there is a 'Fones do Reclamante:' label and an 'Adicionar' button. Below the 'Adicionar' button is a table with columns: 'Remove', 'Principal', 'Telefone', and 'Tipo'. A note '\* Campos obrigatórios' is positioned below the table. At the very bottom of the form, there are buttons for 'Desfazer', 'Cancelar', 'Consultar Trâmites', and 'Inserir'. A footer bar at the bottom of the application displays the text: 'Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01'.

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:

**Fones do Reclamante**

Para adicionar um fone, informe os dados abaixo:

Tipo de Telefone:\*

Indicador de Fone Padrão:\*  Sim  Não

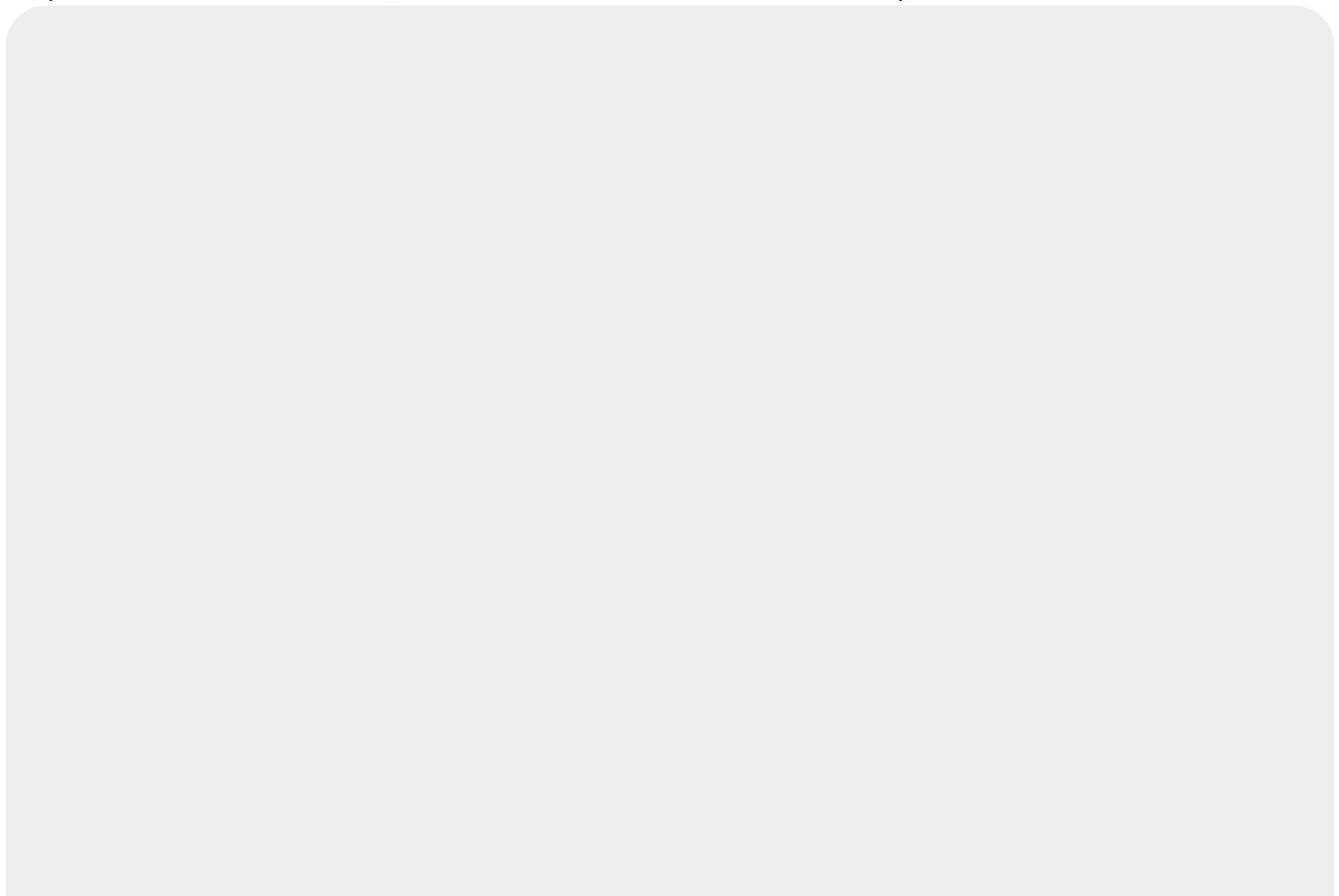
DDD:\*

Número do Telefone:\*

Ramal:

\* Campos obrigatórios

**Atenção:** para a **CAERN**, o campo **Número do Telefone** pode ser preenchido com até 9 (nove) dígitos. Preencha os demais campos obrigatórios (sinalizados na tela por um asterisco **vermelho**) e clique em **Inserir**. Feito isso, o sistema visualiza a tela com os campos informados:



Gsan -> Atendimento ao Público -> Agência Reguladora -> Informar Dados da Agência 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 type="button" value="X"/>	<input checked="" type="radio"/>	(81)992345678	CELULAR

\* Campos obrigatórios

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

Para a **CAERN**, os campos **Data de Previsão Original** e **Data de Previsão Atual** retornam desabilitados. Nesse caso, as datas são calculadas pelo sistema da seguinte forma:

1.  
A **Data de Previsão Atual** corresponde à data encontrada, considerando a data corrente *mais* a quantidade de dias que a concessionária leva para atender à solicitação cadastrada no registro de atendimento.

1.  
Para encontrar a quantidade de dias que a concessionária leva para atender à solicitação cadastrada no registro de atendimento, considera-se o seguinte critério:

1.  
Quando o registro de atendimento for informado, o sistema pesquisa o atributo *quantidade de dias para atendimento do tipo da especificação associada ao RA*;

1.  
Caso não tenha sido cadastrado nenhum valor para este atributo, é considerada a quantidade de dias cadastrada no parâmetro *Quantidade de Dias Padrão para Atendimento das Especificações sem Prazo para Conclusão*.

Dito isso, clique no botão  para que o sistema exiba a tela abaixo:

Consultar Tramites do Registro de Atendimento Ajuda

**Dados do Registro de Atendimento**

Número do RA:	4068453	Situação do RA:	PENDENTE
Tipo de Solicitação:	601	SERVICOS DE RAMAL DE AGUA	
Especificação:	1121	VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA	
Unidade Atual:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU	
Unidade de Atendimento:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU	

Tramites:

Data	Hora	Motivo	Unidade Destino	Usuário Responsável
<a href="#">27/09/2017</a>	09:08		ESCRITORIO LOCAL DE ASSU	gsan

Fechar

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

Tramite do Registro de Atendimento

**Dados do Registro de Atendimento**

Número do RA:	4068453	Situação do RA:	PENDENTE
Tipo de Solicitação:	601	SERVICOS DE RAMAL DE AGUA	
Especificação:	1121	VERIFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA	
Unidade de Atendimento:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU	

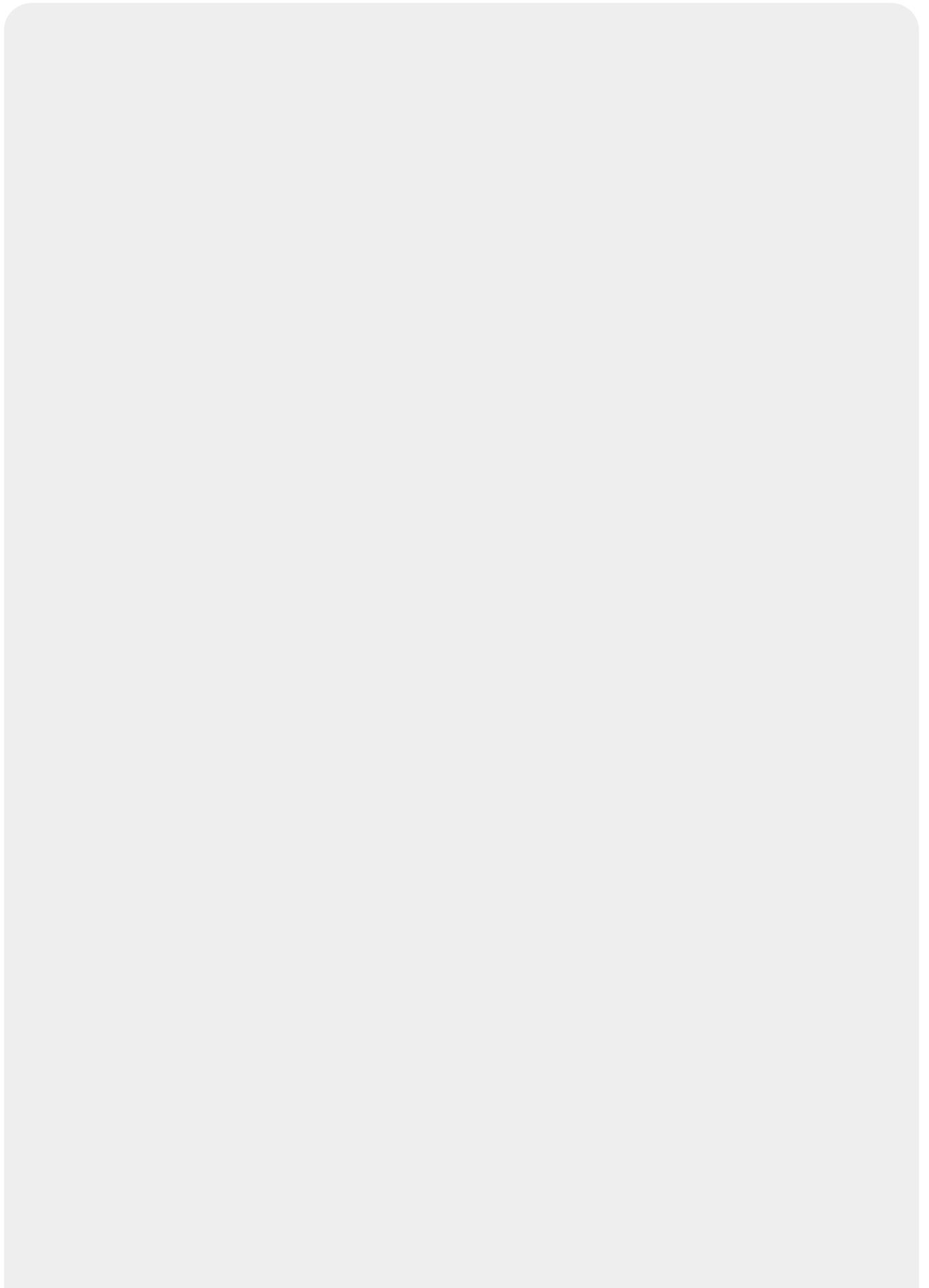
---

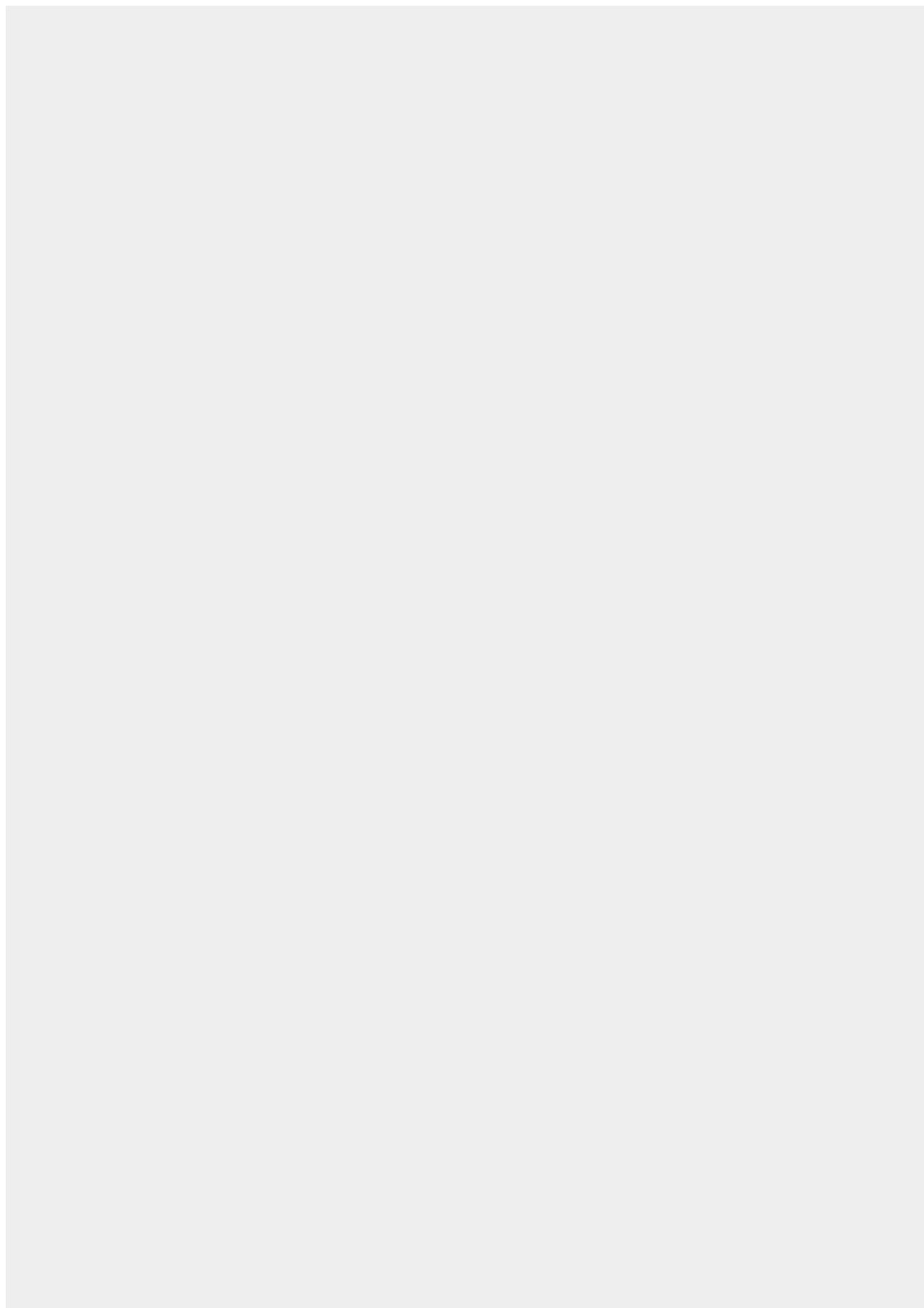
**Dados da Tramitação**

Unidade Destino:	7101	ESCRITORIO LOCAL DE ASSU
Usuário Responsável:	1	GSAN
Usuário Registro:	1	GSAN
Data da Tramitação:	27/09/2017	
Hora da Tramitação:	09:08:14	
Parecer:	TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO REGISTRO DE ATENDIMENTO	

Voltar

## Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida





Informar Dados do RA pela Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:\* 4068453 [Pesquisar]

Dados do Registro de Atendimento

Número do RA: 4068453 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: 7903545 503.010.770.0212.  
 Data e Hora do Atendimento: 27/09/2017 09:07:00  
 Data Prevista: 07/10/2017  
 Data de Encerramento:  
 Motivo do Encerramento:

Cliente Solicitante: 7855049 CRISTIANA ANTONIA T.  
 Unidade Solicitante:  
 Nome do Solicitante:

Endereço da Ocorrência: RUA BANDEIRA JUNIOR - - BELA PARNAMIRIM PARNAMIRIM RN 59140-  
 Ponto de Referência:  
 Bairro:  
 Área do Bairro:  
 Local/Setor/Quadra: 503 / 10 / 770  
 Divisão de Esgoto:

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

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

Dados da Reclamação

Motivo da Reclamação:\* Falta de agua  
 Número do Registro na Agência Reguladora:\* 123456  
 Data de Previsão Original:\* 07/10/2017 dd/mm/aaaa  
 Data de Previsão Atual:\* 18/10/2017 dd/mm/aaaa  
 Reclamação: Falta d'água.

Fones do Reclamante: [Adicionar]

Remover	Principal	Telefone	Tipo
	<input checked="" type="radio"/>	(81)992345678	CELULAR

\* Campos obrigatórios

[Desfazer] [Cancelar] [Consultar Trâmites] [Inserir]

## Tela de Sucesso



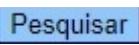
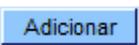
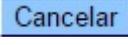
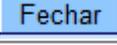
Durante o preenchimento dos campos, o sistema executa algumas validações:

- - 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

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do RA	Campo obrigatório. Informe o número do registro de atendimento e clique em <a href="#">Pesquisar</a> . <b>Regra associada:</b> O sistema visualiza os dados do registro de atendimento selecionado no modo recolhido, permitindo ao usuário expandir/recolher a lista de dados. Caso já exista reclamação para o RA informado, o sistema exibe uma mensagem de crítica.
<b>Dados do Registro de Atendimento</b>	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 <i>link</i> <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> .
Reclamação	Descrição da reclamação da agência reguladora com, no máximo, 400 (quatrocentos) caracteres.
Fones do Reclamante:	Ao clicar no botão <a href="#">Adicionar</a> , o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos. A tela acionada possui os seguintes campos: Tipo de Telefone: Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema; Indicador de Fone Padrão: Campo obrigatório - <i>Sim</i> indica que este será o principal fone de contato; caso contrário, informe a opção <i>Não</i> . Apenas um 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 no botão <a href="#">Inserir</a> . 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 <a href="#">Fechar</a> .

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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.
	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes 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 link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
	Ao clicar neste botão, o sistema remove 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 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 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

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=1539629527](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_dados_da_agencia_reguladora&rev=1539629527)

Last update: 15/10/2018 18:52

