

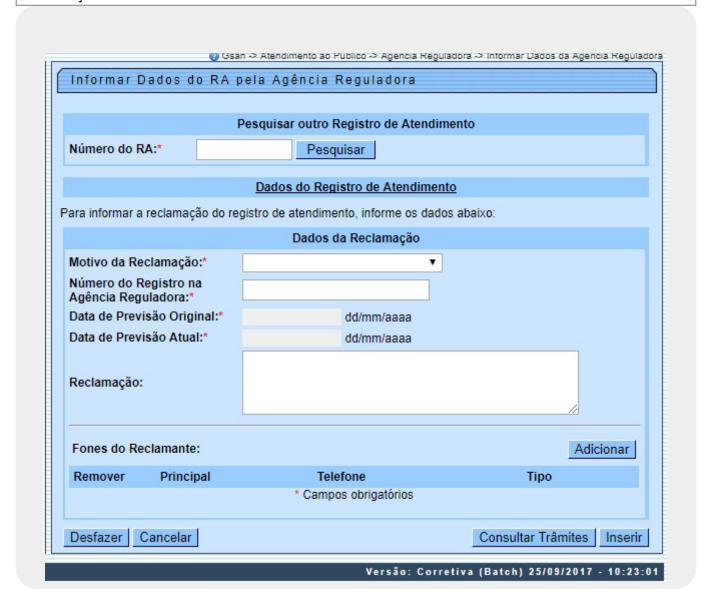
## Informar Dados da Agência Reguladora

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.



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 que acessa a tela abaixo para preenchimento das informações:

Fones do Reclamante			
Para adicionar um fone, informe	os dados abaixo:		
Tipo de Telefone:*	CELULAR	▼	
Indicador de Fone Padrão:*	● Sim ○ Não		
DDD:*	81		
Número do Telefone:*	923456788		
Ramal:	22		

**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:

		Describer outro	Registro de Aten	dimento	
Pesquisar outro Registro de Atendimento  Número do RA:* 4068453 Pesquisar					
Número do RA:* 4068453 Pesquisar					
Dados do Registro de Atendimento					
ara informar a recla	amação do r	egistro de atendime	ento, informe os d	ados abaixo:	
			da Reclamação		
Motivo da Reclam	nação:*	Falta de agua		▼	
Número do Regis		123456		1	
Agência Regulado	Agência Reguladora:*				
Data de Previsão	Original:*	07/10/2017	dd/mm/aaaa		
Data de Previsão	Atual:*	18/10/2017	dd/mm/aaaa		
		Falta d'água			
Reclamação:					
					_//
Fones do Reclam	nante:				Adicionar
Remover P	rincipal	Tel	efone	Tipo	
⊗	•	(81)992345678		CELULAR	
		* Camp	os obrigatórios		

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 Consultar Trâmites para que o sistema exiba a tela abaixo:



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



### Dados do Registro de Atendimento - Tela Expandida

Informar Dados do F			Publico -> Agencia P	tagailade a milan		gerious regulation
Illionial Dados do P	The third buses do the polar Agenera Regulation					
Pesquisar outro Registro de Atendimento						
Número do RA:* 40	68453	Pesqu	isar			
	Day	doe do Dogi	etro do Atondim	onto		
Número do RA:	4068453		stro de Atendim			
Trainere de ren			ação do RA: PE E RAMAL DE A			
			O DE AR EM R		UA	
	ALCAO					
	903545	503.010.	770.0212.			
Data e Hora do Atendimento:	7/09/2017	09:07:	00			
	7/10/2017					
Data de Encerramento:						
Motivo do Encerramento:						
Encertamento.						
Cliente Solicitante: 78	355049 CF	RISTIANA A	NTONIA T.			
Unidade Solicitante:						
Nome do Solicitante:						
	UA BANDEI	RA JUNIOR	BELA	PARNAMIRIM		
Ocorrência: P, Ponto de Referência:	ARNAMIRIM	RN 59140			h	
Bairro:						
Área do Bairro:						
Local/Setor/Quadra: 50	03 / 1	0 /7	70			
Divisão de Esgoto:						
Unidade de 71	101 ES	SCRITORIO	LOCAL DE AS	SU		
Atendimento: Unidade Atual: 71	101 ES	SCRITORIO	LOCAL DE AS	SU		
Para informar a reclamação do registro de atendimento, informe os dados abaixo:						
T ara informar a robaniagao e	Dados da Reclamação					
Motivo da Reclamação:*	Falta	de agua		7		
Número do Registro na	1234			_		
Agência Reguladora:*  Data de Previsão Original	* 07/10	/2017	dd/mm/aaaa			
Data de Previsão Atual:*		/2017	dd/mm/aaaa			
	Falt	a d'água.				
Reclamação:						
Fones do Reclamante:					-	Adicionar
Remover Principal		Tolo	fone		Tipo	Idicional
Remover Principal		92345678	ione	CELULAR	Про	
	(2.70		os obrigatórios			
Desfazer Cancelar				Cons	ultar Trâmite	es Inserir
				orretiva (Bato		

### 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:

• verificar fone do reclamante ja 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
	Campo obrigatório. Informe o número do registro de atendimento e clique em Pesquisar
Número do RA	<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.
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, com o motivo da reclamação cadastrado para a agência reguladora.
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. \\Regra associada: Composta de uma data válida obtida a partir da Data corrente mais o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação, caso o número de dias previstos para atendimento da solicitação/especificação esteja definido. Caso não esteja definido, será composta da data válida obtida a partir da data corrente mais o número padrão de dias previstos para atendimento das especificações sem prazo de conclusão, considerando o número de dias previstos para a especificação do tipo de solicitação como dias corridos.
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.  Regra associada: 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  Ao clicar no botão  Adicionar  Ao clicar no botão  Adicionar  Adicionar  Adicionar  Adicionar  A contractor  A tela acionada possui os seguintes campos:  Tipo de Telefone: Campo obrigatório - Selecione uma das opções  Adisponibilizadas pelo sistema;  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.  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  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 Trâmites	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.
	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> .
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar vários telefones do reclamante para futuros contatos.
<b>⊗</b>	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

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=1539630048

Last update: 15/10/2018 19:00

