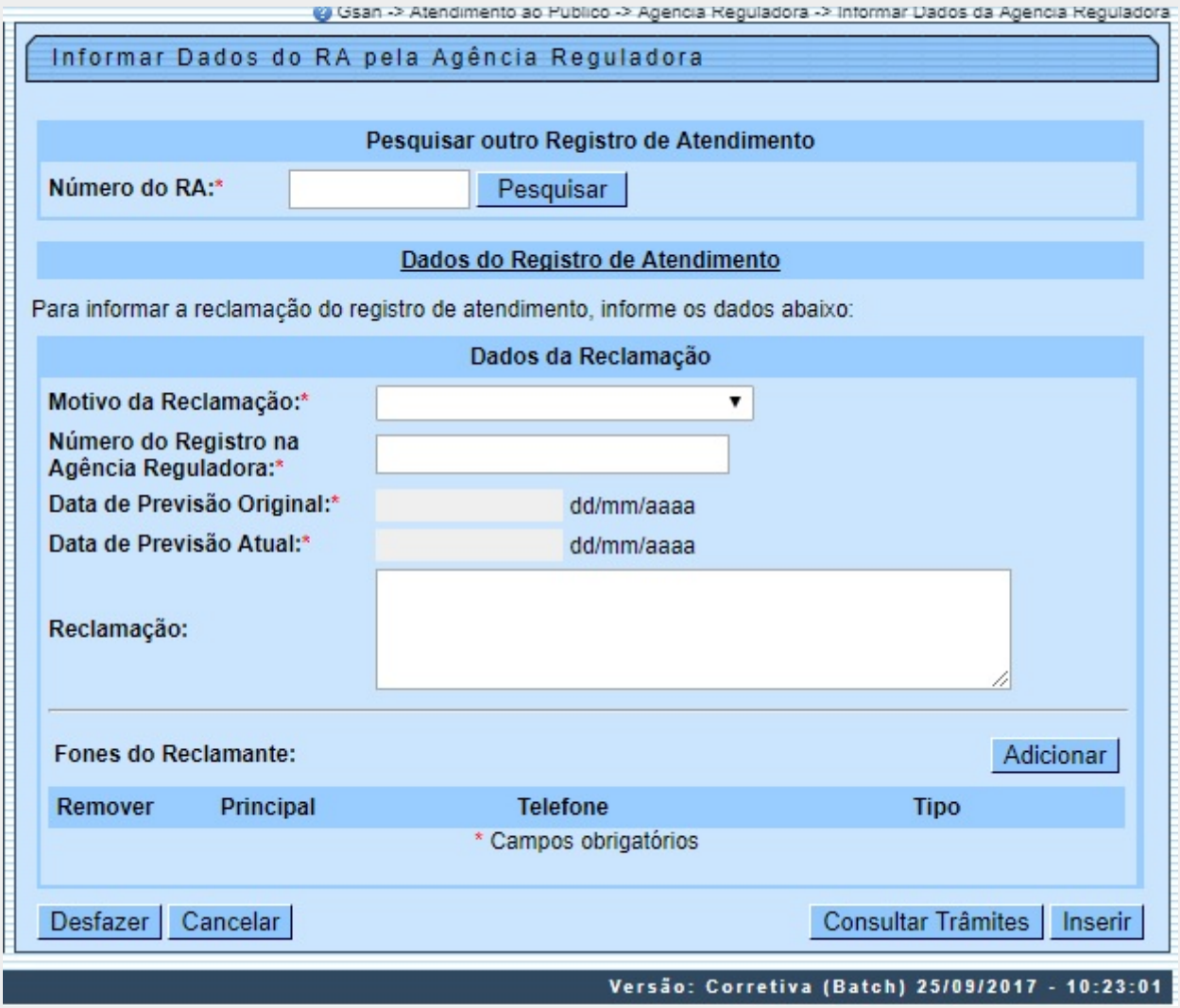
Informar Dados da Agência Reguladora

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:

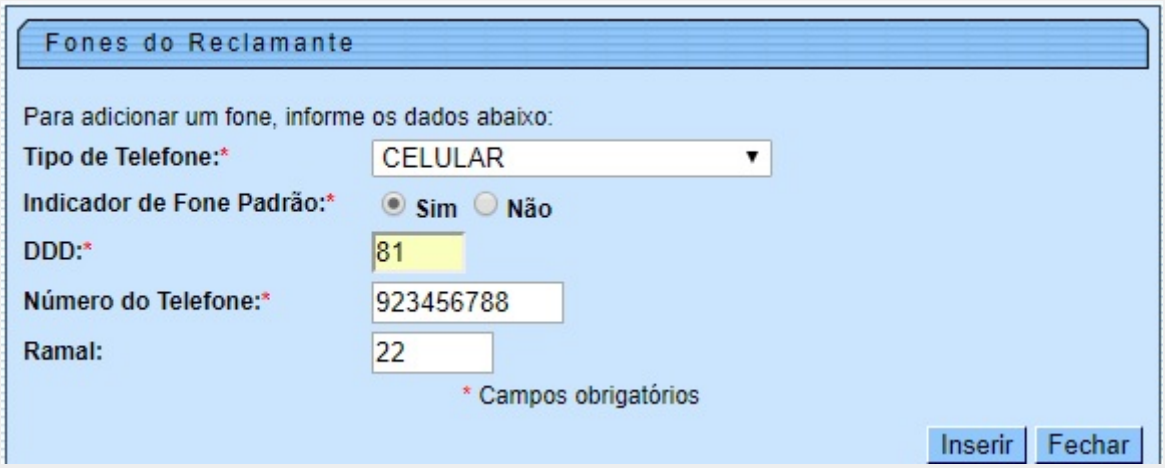
Observação

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 Adicionar que acessa a tela abaixo para preenchimento das informações:

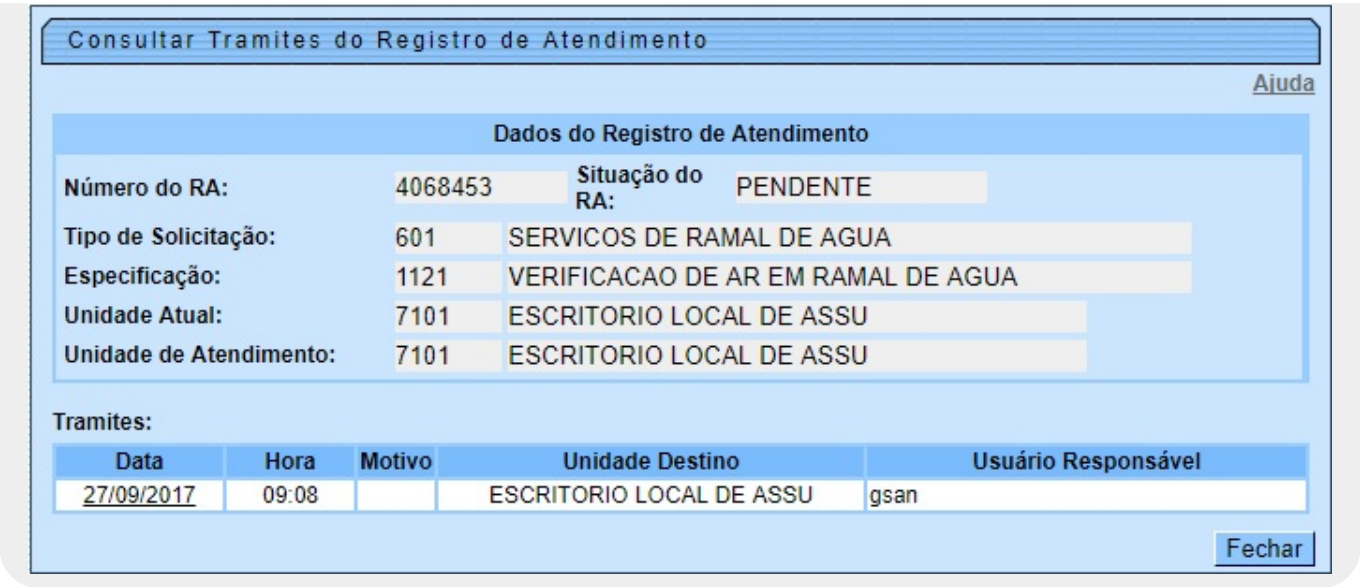


Atenção: para a **CAERN**, o campo **Número do Telefone** pode ser preenchido com até 9 (nove) dígitos. Preencha os demais campos obrigatórios (sinalizados na tela por um asterisco vermelho) e clique em Inserir. Feito isso, o sistema visualiza a tela com os campos informados:

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

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:* 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

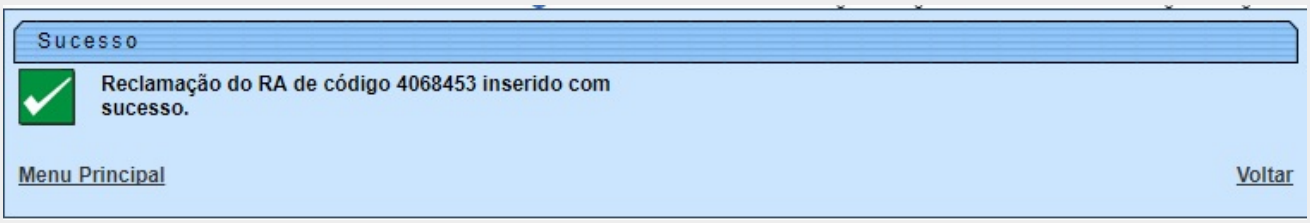
Remover	Principal	Telefone	Tipo
X	◉	(81)992345678	CELULAR

* Campos obrigatórios

Desfazer Cancelar Consultar Trâmites Inserir

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

Tela de Sucesso



Durante o preenchimento dos campos, o sistema executa algumas validações:
1.
Verificar a existência de dados:
  1.
Caso as informações digitadas não constem na base de dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela «nome da tabela» inexistente* e cancela a operação.
  2.
Caso a tabela esteja sem dados, o sistema exibe a mensagem: *Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção* e cancela a operação.
2.
Verificar fone do reclamante já existente:
  1.
Caso o telefone do reclamante informado já esteja na lista, o sistema exibe a mensagem: *Este Telefone já foi informado*.
3.
Verificar existência do DDD:
  1.
Caso o código do DDD não exista na tabela MUNICIPIO, o sistema exibe a mensagem: *DDD informado não está cadastrado no sistema*.
4.
Verificar preenchimento dos campos:
  1.
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»*.
5.
Atualização realizada por outro usuário:
  1.
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*.
6.
Verificar sucesso da operação:
  1.
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 Pesquisar. **Regra associada**: 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 *link* 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.

Campo	Orientações para Preenchimento
Fones do Reclamante:	Ao clicar em Adicionar, 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 - *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 Fechar.

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* **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 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=1539630296

Last update: **15/10/2018 19:04**