



Informar Retorno para Agência Reguladora

O objetivo desta funcionalidade é informar o retorno dos registros de atendimentos acompanhados pela Agência Reguladora. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Agência Reguladora > Informar Retorno para 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.

Last
update:
12/03/2019 ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora
17:32

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Agencia Reguladora -> Informar Retorno para Agencia Reguladora

Informar Retorno para Agencia Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:

Dados do Registro de Atendimento

Dados da Reclamação na Agência Reguladora

Número da Reclamação:

Situação da Agência Reguladora:

Data Prevista para Agência Reguladora Original:

Data Prevista para Agência Reguladora Atual:

Motivo da Reclamação:

Data e Hora da Reclamação:

Descrição da Reclamação:

Motivo do Encerramento:

Dados do Retorno para Agência

Motivo do Retorno:

Motivo de Encerramento:

Situação na Agência Reguladora:

Observação:

Dados do Contato para Agência

Nome:

E-mail:

Nome do órgão:

DDD:

Telefone:

Ramal:

Fax:

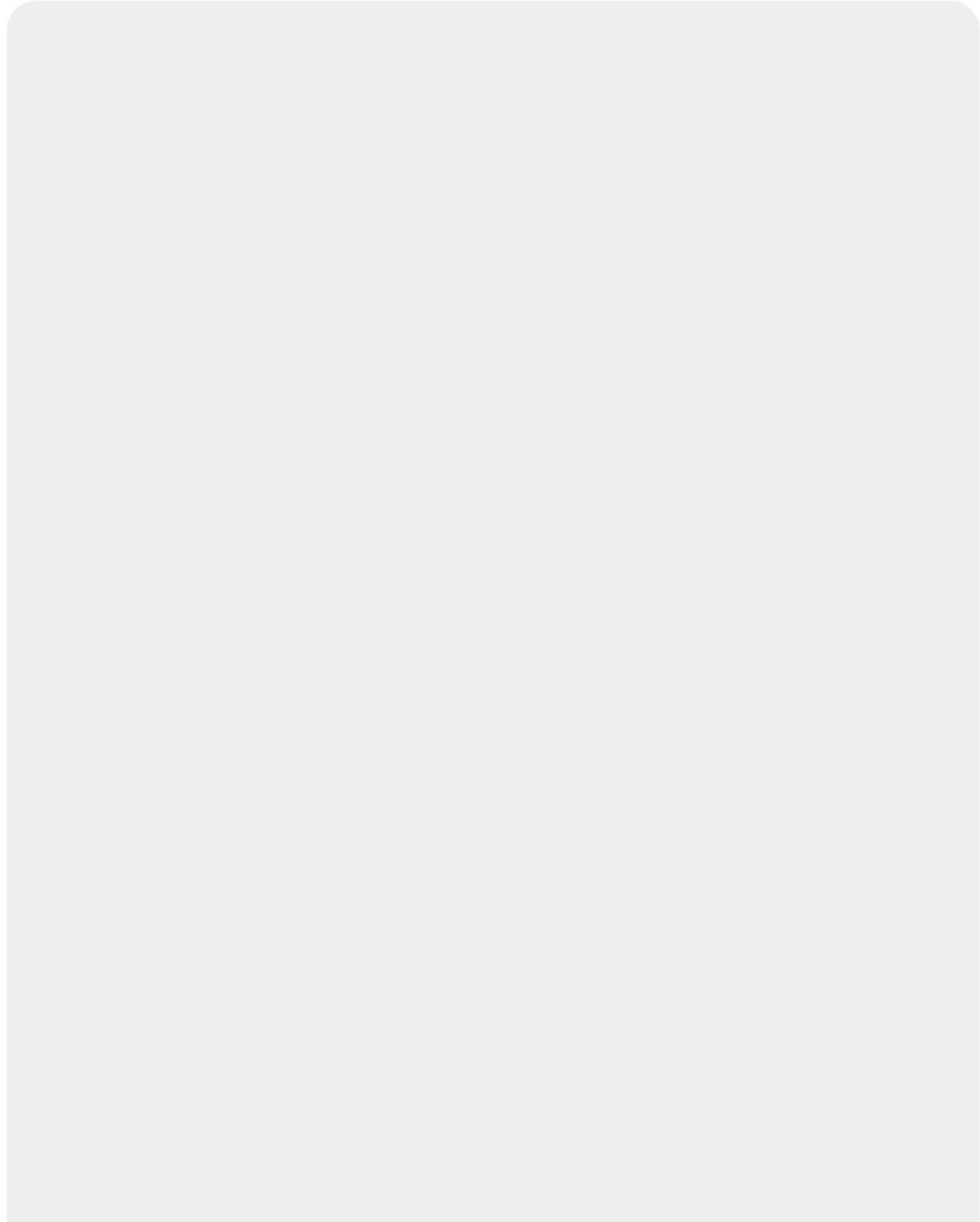
Telefones do Reclamante

DDD	Telefone	Ramal	Tipo de Telefone
-----	----------	-------	------------------

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

Acima, é possível informar o retorno para a **Agência Reguladora**, com possibilidade de mudar o *status* do RA na **Agência** e cadastrar uma observação. Tanto o retorno quanto o status e a observação são exibidos nas funcionalidades **Manter Registro de Atendimento** e na **Consultar RA dados Agência Reguladora**.

Para isso, informe o campo **Número do RA** e clique em **Pesquisar** para que o sistema acesse a tela a seguir:



Gsan -> Atendimento ao Público -> Agência Reguladora -> Informar Retorno para Agência Reguladora

Informar Retorno para Agência Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:

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 503.010.770.0212.1

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

Unidade Solicitante:

Nome do Solicitante:

Endereço da Ocorrência: RUA BANDEIRA JUNIOR - 12345678 - BELA PARNAMIRIM
PARNAMIRIM RN 59140-000

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

Dados da Reclamação na Agência Reguladora

Número da Reclamação: 123456

Situação da Agência Reguladora: PENDENTE

Data Prevista para Agência Reguladora Original: 07/10/2017

Data Prevista para Agência Reguladora Atual: 18/10/2017

Motivo da Reclamação: 10 FALTA DE AGUA

Data e Hora da Reclamação: 27/09/2017 09:20:04

Descrição da Reclamação: Falta d'Agua.

Motivo do Encerramento:

Dados do Retorno para Agência

Motivo do Retorno:

Motivo de Encerramento:

Situação na Agência Reguladora:

Observação: TESTE

Dados do Contato para Agência

Nome:

E-mail:

Nome do órgão:

DDD:

Telefone:

Ramal:

Fax:

Telefones do Reclamante

DDD	Telefone	Ramal	Tipo de Telefone
(81)	992345678	SEM RAMAL	CELULAR

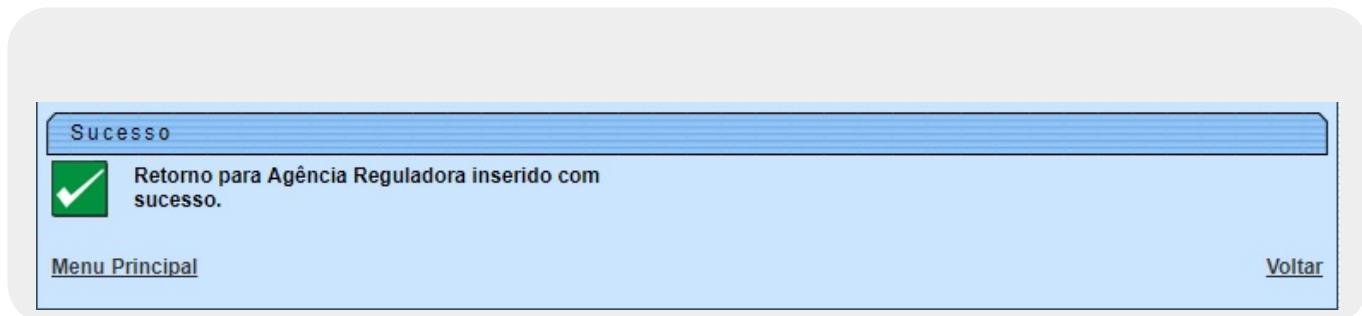
Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

Aqui a tela é visualizada expandida, com os dados do link *Dados do Registro de Atendimento* e dos campos do quadro **Dados da Reclamação na Agência Reguladora**, visíveis. Opcionalmente, informe os **Dados do Contato para a Agência** e clique no botão [Inserir](#). Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique [AQUI](#).

O sistema executa algumas validações:

1. Verificar existência do registro de atendimento:
 1. Caso não exista o Registro de Atendimento, o sistema exibe a mensagem: *Registro de Atendimento inexistente* e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.
2. Verificar existência do DDD:
 1. Caso o código do DDD não exista, o sistema exibe a mensagem: *DDD informado não está cadastrado no sistema* e retorna para o passo correspondente no fluxo.
3. Validar E-mail:
 1. Caso o usuário informe e-mail faltando o caractere @, contendo espaço em branco e sem informação antes e/ou após do @ e sem pelo menos um caractere, o sistema exibe a mensagem: *E-mail inválido* e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.
4. Verificar se retorno já informado:
 1. Caso o RA já possua dados de retorno informado, o sistema exibe a mensagem: *RA com dados de retorno já informados* e retorna para o passo correspondente no fluxo principal.

Tela de Sucesso



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Número do RA	Campo obrigatório. Informe o número do registro de atendimento e clique no botão Pesquisar . Regra associada: Caso a funcionalidade tenha sido acionada diretamente pelo Menu . Caso contrário, o número é exibido automaticamente e não é possível alterá-lo.

Campo	Orientações para Preenchimento
Dados do Registro de Atendimento	Este é um <i>link</i> que permite ao usuário expandir ou recolher uma lista com os dados do registro de atendimento, que ficam no modo recolhido.
Dados do Retorno para Agência	
Motivo do Retorno	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Motivo de Encerramento	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Situação na Agência Reguladora	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Observação	Informe por extenso uma observação sobre o retorno.
Dados do Contato para Agência	
Nome	Informe por extenso o nome do contato com até 50 (cinquenta) caracteres.
E-mail	Informe por extenso o e-mail do contato com até 40 (quarenta) caracteres.
Nome do Órgão	Informe por extenso o nome do órgão de contato com até 40 (quarenta) caracteres.
DDD	Informe o DDD do contato com até 2 (dois) dígitos.
Telefone	Informe o número de telefone do contato com até 9 (nove) dígitos.
Ramal	Informe o número de ramal do telefone do contato com até 4 (quatro) dígitos.
Fax	Informe o número de fax do contato com até 9 (nove) dígitos.
Telefones do Reclamante	Campos para consulta. Dados informados na funcionalidade Informar Dados da Agência Reguladora .

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Pesquisar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
Inserir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados na base de dados.

Referências

[Informar retorno RA para Agência Reguladora](#)

[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_retorno_para_agencia_reguladora

Last update: **12/03/2019 17:32**

