



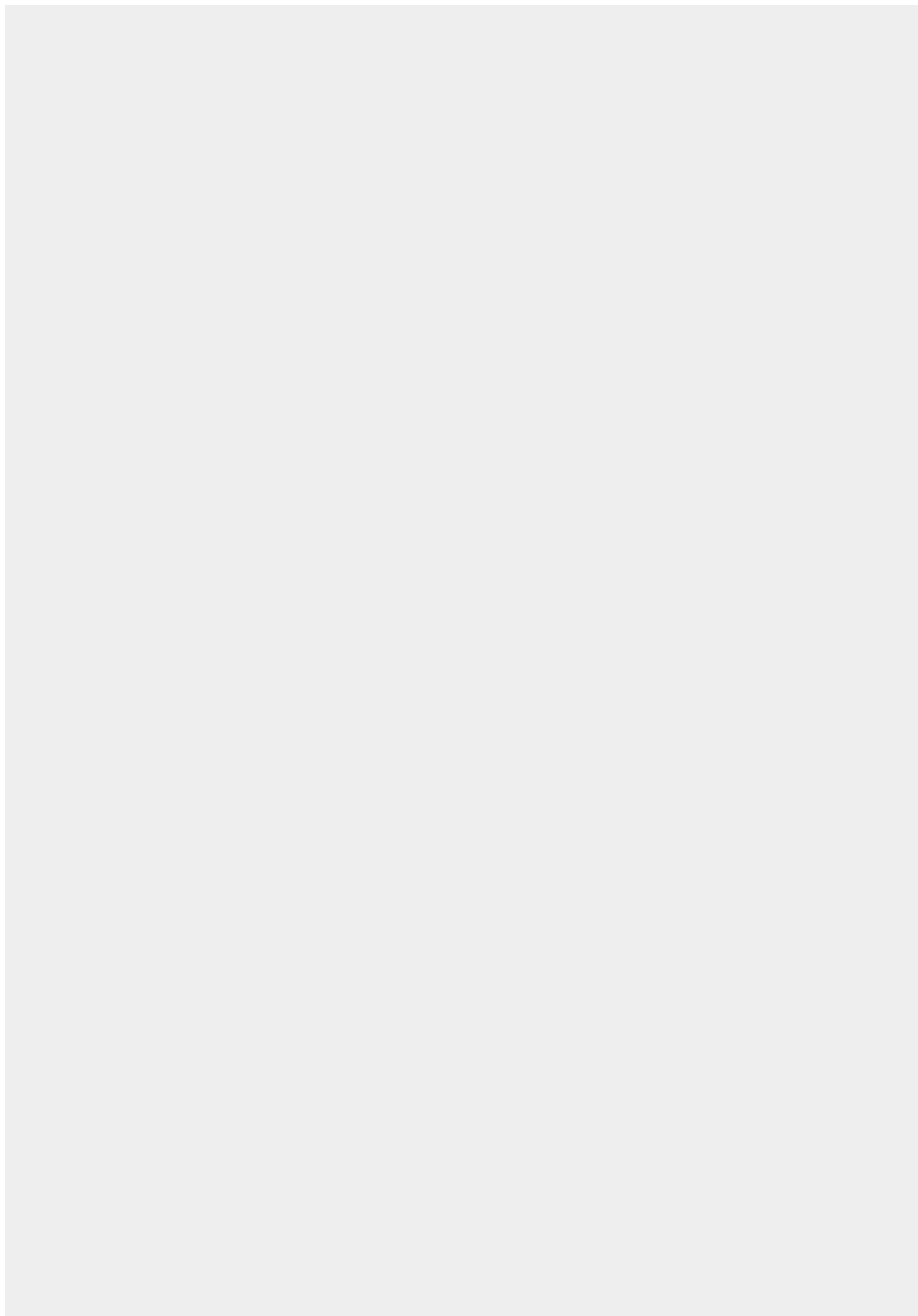
# Informar Retorno para Agência Reguladora

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.**



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**

**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:

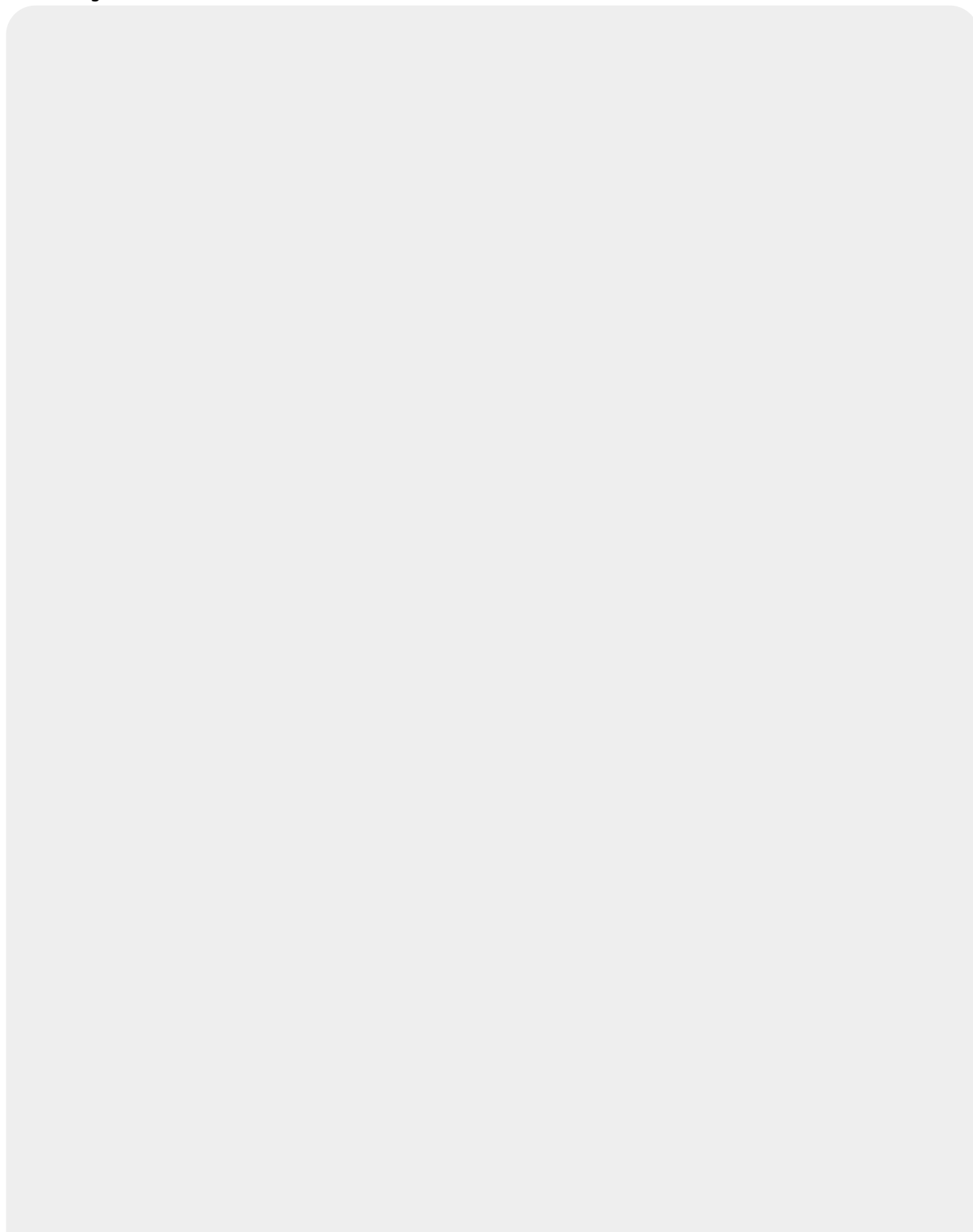
**Telefones do Reclamante**

DDD	Telefone	Ramal	Tipo de Telefone
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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:



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

### Informar Retorno para Agência Reguladora

**Pesquisar outro Registro de Atendimento**

Número do RA:\* 4068453

**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 - - 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:\* Repasse de informacao

Motivo de Encerramento: DESISTENCIA DO USUARIO

Situação na Agência Reguladora:\* Pendente

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](#).

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 <a href="#">Pesquisar</a> .
<a href="#">Dados do Registro de Atendimento</a>	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.

<b>Campo</b>	<b>Orientações para Preenchimento</b>
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.
Dados do Contato para Agência - E-mail	Informe por extenso o e-mail do contato com até 40 (quarenta) caracteres.
Dados do Contato para Agência - Nome do Órgão	Informe por extenso o nome do órgão de contato com até 40 (quarenta) caracteres.
Dados do Contato para Agência - DDD	Informe o DDD do contato com até 2 (dois) dígitos.
Dados do Contato para Agência - Telefone	Informe o número de telefone do contato com até 9 (nove) dígitos.
Dados do Contato para Agência - Ramal	Informe o número de ramal do telefone do contato com até 4 (quatro) dígitos.
Dados do Contato para Agência - Fax	Informe o número de fax do contato com até 9 (nove) dígitos.

## Funcionalidade dos Botões

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

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&rev=1506534661](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora&rev=1506534661)

Last update: **27/09/2017 17:51**

