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: 27/09/2017 ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora&rev=1506534661 17:51

🎯 Gsan -> /	Atendimento ao Publico -> Agencia Regulado	ra -> Informar Retorno para Agencia Reguladora		
Informar Retorno para A	gencia Reguladora			
P	esquisar outro Registro de Atendin	nento		
Número do RA:*	Pesquisar			
	Dados do Registro de Atendimen	to		
	an de Declamor ^v e de Antonio Dec	ula da se		
Dao Número da Roclamação:	os da Reclamação na Agencia Regi	uladora		
Situação da Agência				
Reguladora:				
Reguladora Original:				
Data Prevista para Agência Reguladora Atual:				
Motivo da Reclamação:				
Data e Hora da Reclamação:				
Descrição da Reclamação:				
		h		
Motivo do Encerramento:				
	Dados do Retorno para Agência			
Motivo do Retorno:*				
Motivo de Encerramento:	Motivo de Encerramento:			
Reguladora:*	•			
Observação:				
	Dados do Contato para Agência			
Nome:				
E-mail:				
Nome do órgão:				
DDD:				
Telefone:				
Ramal:				
Fax:				
	Telefones do Reclamante			
DDD Telef	one Ramal	Tipo de Telefone		
Destazer Cancelar		Inserir		
	Versão: Corre	ativa (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:

	Pe	squisa	ar outro Registro de Atendimento
Número do RA:*	4068453		Pesquisar
		Deda	
Número de DAs	1000	Dados	
Numero do KA:	4068	5453 SEDV	
Especificação:	1121	VERIF	IFICACAO DE AR EM RAMAL DE AGUA
Meio de Solicitação:	BALCAO		
Matrícula do Imóvel:	7903545	5	503.010.770.0212.
Data e Hora do Atendimento:	27/09/201	17	09:07:00
Data Prevista:	07/10/201	17	
Data de Encerramento:			
Motivo do Encerramento:			
Cliente Solicitante:	7855049	CRIST	STIANA ANTONIA
Nome do Solicitante:			
Endereço da Ocorrência:	RUA BANI PARNAMI	DEIRA RIM RN	N JUNIOR BELA PARNAMIRIM
Ponto de Referência:			
Bairro:			
Area do Bairro: Local/Setor/Quadra:	503	/ 10	/ 770
Divisão de Esgoto:	505		
Unidade do			
Atendimento:	7101	ESCR	RITORIO LOCAL DE ASSU
Unidade Atual:	7101	ESCR	RITORIO LOCAL DE ASSU
	Dado	os da Re	Reclamação na Agência Reguladora
Número da Reclamaç	ão:	123456	56
Situação da Agência Reguladora:		PENDE	DENTE
Data Prevista para Ag	ência	07/10/2	/2017
Data Prevista para Ag	ência	18/10/2	/2017
Reguladora Atual: Motivo da Reclamação	0:	10	FALTA DE AGUA
Data e Hora da Reclar	nação:	27/09/2	/2017 09:20:04
		Falta	a d'Agua.
Descrição da Reclama	ação:		
			11
Motivo do Encerrame	nto:		
Motivo do Retorno:*		Repas	os do Retorno para Agencia asse de informacao
Motivo de Encerrame	nto:	DESIS	ISTENCIA DO USUARIO V
Situação na Agência		Pende	dente 🔻
Regulationa:"		TESTE	E
Observação:			-
			//
		Dado	los do Contato para Agência
Nome:			
E-mail:			
Nome do órgão:			
DDD:			
Telefone:			
Ramal:			
Ramal: Fax:		T .	Telefones do Reclamante
Ramal: Fax:	T . • • •		Damal Ti t T t
Ramal: Fax: DDD (81)	Telefo 992345	ne 678	Ramal Tipo de Telefone SEM RAMAL CELULAR
Ramal: Fax: DDD (81)	Telefo 992345	ine 678	Ramal Tipo de Telefone SEM RAMAL CELULAR

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 Pesquisar .		
<u>Dados do Registro de</u> <u>Atendimento</u>	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.		

Campo	Orientações para Preenchimento	
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

Botão	Descrição da Funcionalidade
Pesquisar Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos da 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

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&rev=1506534661

Last update: 27/09/2017 17:51

