



# 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 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:

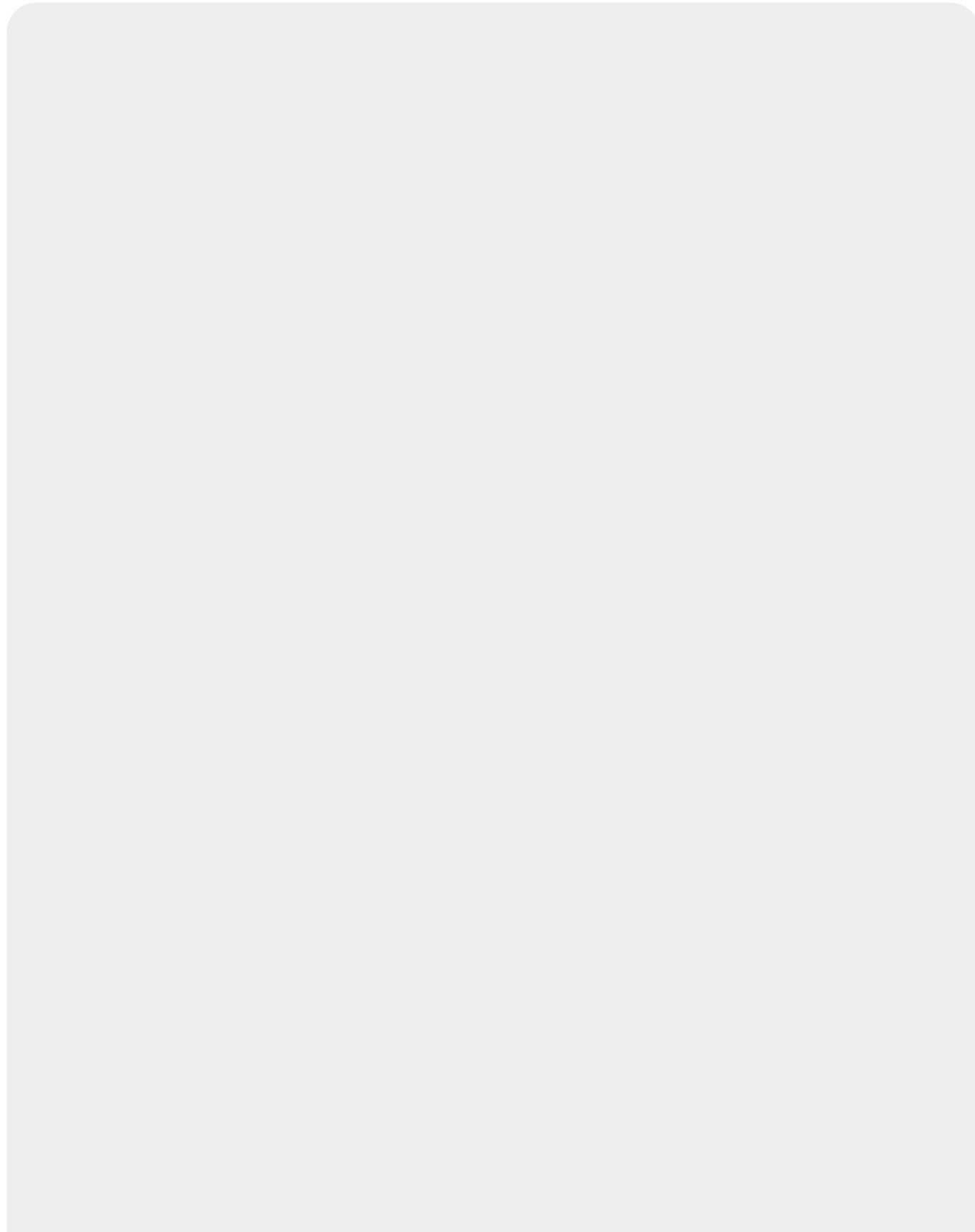
**Telefones do Reclamante**

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.

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**. 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 <b>Pesquisar</b> .
<b>Dados do Registro de Atendimento</b>	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.
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 <a href="#">Informar Dados da Agência Reguladora</a> .

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
<a href="#">Pesquisar</a>	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução da pesquisa dos dados referentes ao Registro de Atendimento - RA.
<a href="#">Cancelar</a>	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
<a href="#">Desfazer</a>	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz a última operação realizada.
<a href="#">Inserir</a>	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&rev=1506535271](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_para_agencia_reguladora&rev=1506535271)

Last update: **27/09/2017 18:01**

