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 Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Retorno para Agencia Reguladora

Informar Retorno para Agencia Reguladora

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:* [ ] Pesquisar

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

Desfazer | Cancelar | Inserir

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 Publico -> Agencia Reguladora -> Informar Retorno para Agencia Reguladora

Informar Retorno para Agencia 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
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

Desfazer Cancelar Inserir

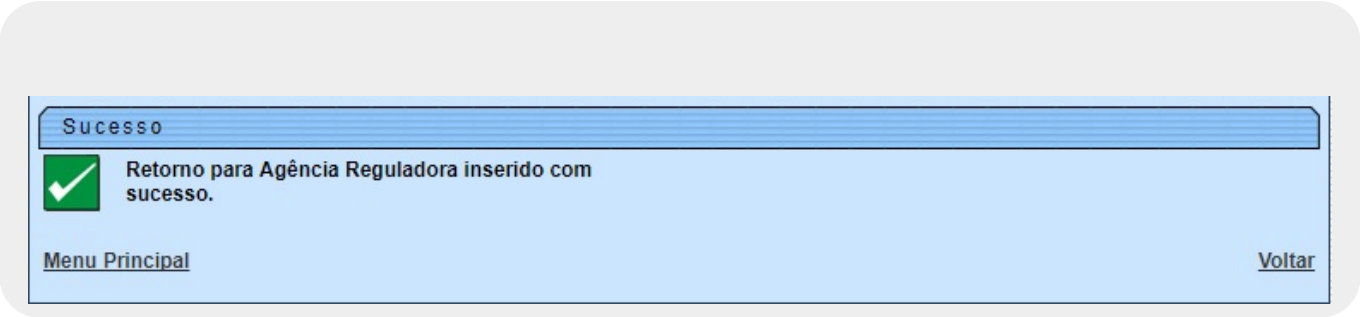
Versão: Corretiva (Batch) 25/09/2017 - 10:23:01

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.
Dados do Registro de Atendimento	Este é um *link* 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
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&rev=1506535410

Last update: **27/09/2017 18:03**