Manual do Sistema para Acompanhamento de OS de Cobrança por Resultado - CAERN

Introdução

Este manual contém as informações básicas para operar o **Sistema de Acompanhamento de Ordem de Serviço de Cobrança** da CAERN. Desenvolvido para dispositivo móvel, ele alimenta e é alimentado com dados do movimento das ordens de serviço a partir do sistema GSAN Web, visando à atualização das bases de dados do GSAN, a partir do trabalho de agentes em campo.

Para ter acesso rápido às informações deste manual, o usuário pode consultar a **Tabela de conteúdos** à direita, organizada por tópicos de assunto. Caso queira complementar a leitura deste manual, o usuário pode ainda assistir às nossas videoaulas sobre o módulo ANDROID, denominado **GSANEOS**.

Objetivo

O objetivo desse manual é acompanhar a execução das ordens de serviço de cobrança por resultado, com os seguintes tipos de serviços: **Desligamento de Ramal, Fiscalização de Imóvel e Visita de Cobrança**.

Conceitos Básicos da Cobrança por Resultado

O sistema GSAN Web está apto a gerar e transmitir o movimento das ordens de serviço correspondentes para o dispositivo móvel, permitindo à equipe de campo efetuar o acompanhamento e o registro das execuções, retornando ao GSAN Web o resultado das respectivas ordens de serviço, para que sejam efetuadas as atualizações cabíveis nas bases de dados corporativas.

No processo de cobrança da CAERN, o uso de dispositivos móveis para emissão dos documentos de ordem de serviço de visita de cobrança, desligamento e fiscalização, baseia-se em um sistema onde a contratada recebe o básico pelos custos dos serviços prestados, mas, além disso, é remunerada com uma taxa de sucesso, representada por um percentual aplicado sobre os valores dos débitos regularizados. É o que se convencionou chamar **remuneração por taxa de sucesso**. Essa remuneração pode ou não figurar no contrato com a prestadora de serviços e seu valor é definido **aqui**.

As principais características da cobrança por resultado são:

1. Pagamento da execução dos serviços pelos custos diretos;
2. Taxa de sucesso (lucro) em função dos resultados obtidos;
3. Penalização (multa) pelos serviços não executados sem justificativa;

4. Estímulo à negociação com clientes que possuem débitos maiores.

A fórmula utilizada para calcular a taxa de sucesso é composta pela notação: **{(VCDS x BDI/100)/EIDR}/VMDR x 100**, onde:

1. **VCDS** - Valor Custos dos Serviços;
2. **BDI** - Bônus de Despesas Indiretas;
3. **EIDR** - Estimativa de Imóveis com Débitos Recuperados;
4. **VMDR** - Valor Médio Estimado para os Débitos Recuperados.

De acordo com o cálculo, quanto maior for a recuperação do **VDMR** (estimado em R$ 185,58\cliente) e maior a **EIDR** (estimada em 27% dos imóveis com débitos recuperados), maior a **remuneração por taxa de sucesso**.

Quanto à transmissão e geração dos dados das ordens de serviço para o dispositivo móvel, o process **online** é semelhante ao que se vê na **Impressão Simultânea de Contas**.

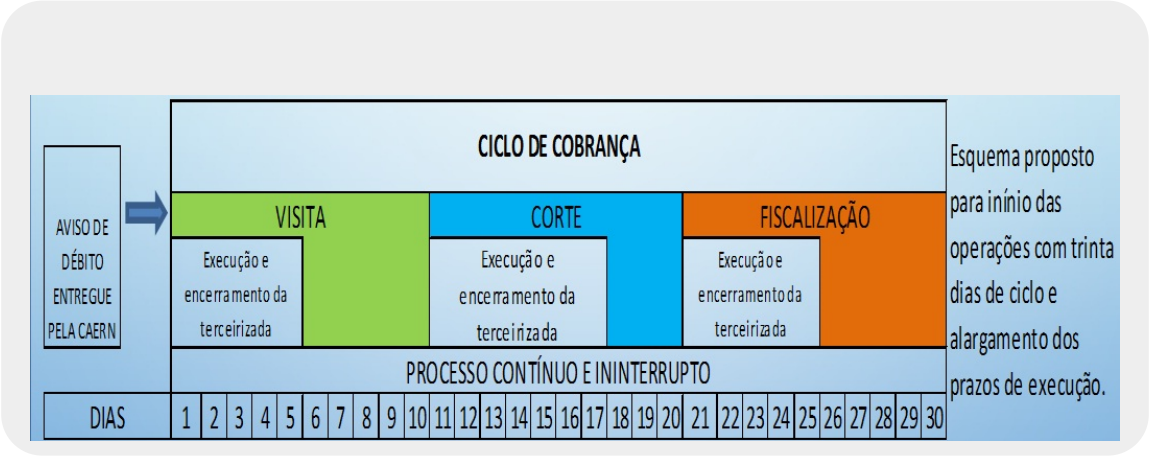
Ciclo de Cobrança da CAERN

O ciclo de cobrança da CAERN compreende:

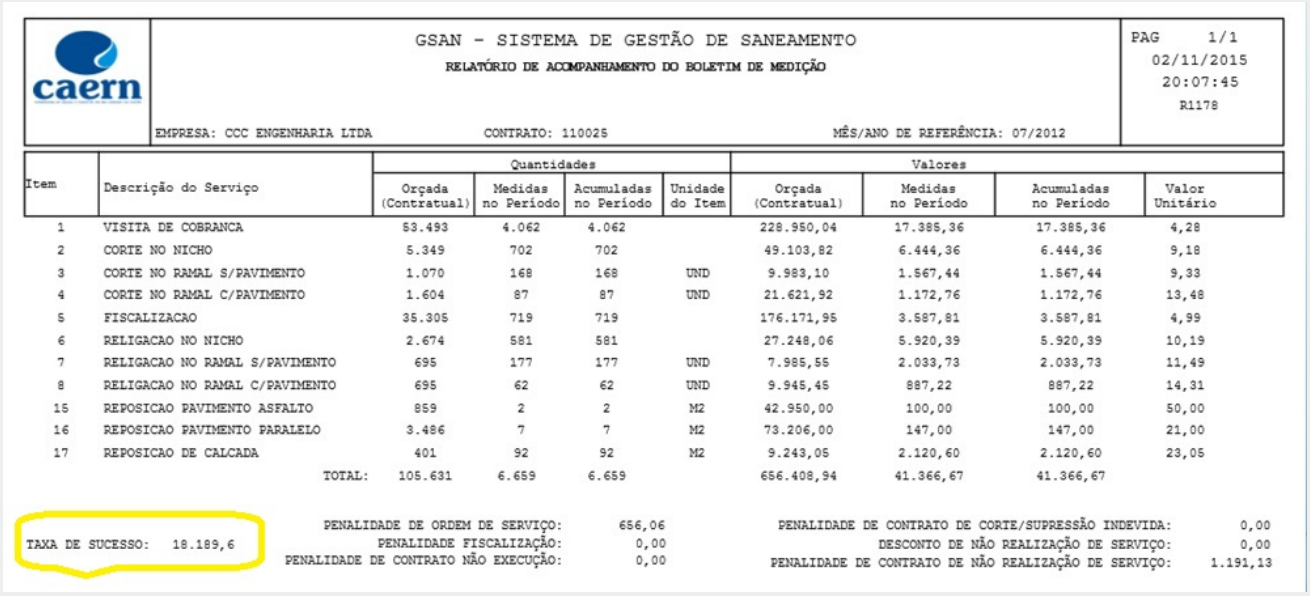
1. Aviso de débito junto com as contas mensais;
2. Rotas específicas de cobrança;
3. Visita de cobrança;
4. Geração automática do cronograma a partir da informação da data prevista para a visita de cobrança.

Os ciclos de cobrança obedecem aos **boletins de medição gerados** pelo próprio sistema, que impõem à terceirizada o encerramento dos serviços dentro do prazo estipulado no **cronograma de cobrança**. É nos boletins de medição que a contratada poderá visualizar o cálculo de sua **taxa de sucesso**. Para mais detalhes sobre a emissão de boletins clique **aqui**.

Visualização do Ciclo de Cobrança - CAERN



Exemplo de Boletim de Medição por Contrato



GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO BOLETIM DE MEDIÇÃO

PAG 1/1
02/11/2015
20:07:45
R1178

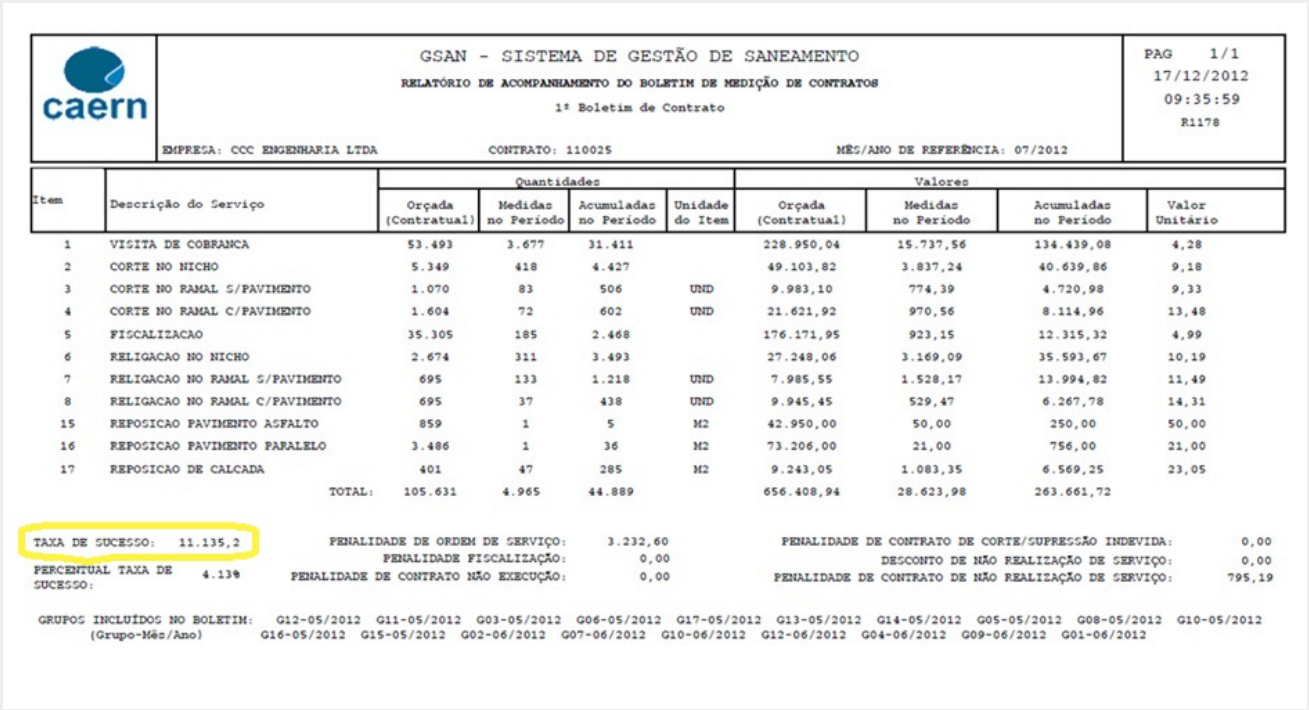
EMPRESA: CCC ENGENHARIA LTDA CONTRATO: 110025 MÊS/ANO DE REFERÊNCIA: 07/2012

Item	Descrição do Serviço	Quantidades				Valores			
		Orçada (Contratual)	Medidas no Período	Acumuladas no Período	Unidade do Item	Orçada (Contratual)	Medidas no Período	Acumuladas no Período	Valor Unitário
1	VISITA DE COBRANCA	53.493	4.062	4.062		228.950,04	17.385,36	17.385,36	4,28
2	CORTE NO NICHO	5.349	702	702		49.103,82	6.444,36	6.444,36	9,18
3	CORTE NO RAMAL S/PAVIMENTO	1.070	168	168	UND	9.983,10	1.567,44	1.567,44	9,33
4	CORTE NO RAMAL C/PAVIMENTO	1.604	87	87	UND	21.621,92	1.172,76	1.172,76	13,48
5	FISCALIZACAO	35.305	719	719		176.171,95	3.587,81	3.587,81	4,99
6	RELIGACAO NO NICHO	2.674	581	581		27.248,06	5.920,39	5.920,39	10,19
7	RELIGACAO NO RAMAL S/PAVIMENTO	695	177	177	UND	7.985,55	2.033,73	2.033,73	11,49
8	RELIGACAO NO RAMAL C/PAVIMENTO	695	62	62	UND	9.945,45	887,22	887,22	14,31
15	REPOSICAO PAVIMENTO ASFALTO	859	2	2	M2	42.950,00	100,00	100,00	50,00
16	REPOSICAO PAVIMENTO PARALELO	3.486	7	7	M2	73.206,00	147,00	147,00	21,00
17	REPOSICAO DE CALCADA	401	92	92	M2	9.243,05	2.120,60	2.120,60	23,05
	TOTAL:	105.631	6.659	6.659		656.408,94	41.366,67	41.366,67	

TAXA DE SUCESSO: 18.189,6

PENALIDADE DE ORDEM DE SERVIÇO: 656,06
PENALIDADE FISCALIZAÇÃO: 0,00
PENALIDADE DE CONTRATO NÃO EXECUÇÃO: 0,00
PENALIDADE DE CONTRATO DE CORTE/SUPRESSÃO INDEVIDA: 0,00
DESCONTO DE NÃO REALIZAÇÃO DE SERVIÇO: 0,00
PENALIDADE DE CONTRATO DE NÃO REALIZAÇÃO DE SERVIÇO: 1.191,13

Exemplo de Boletim de Medição por Consolidação de Contratos



GSAN - SISTEMA DE GESTÃO DE SANEAMENTO

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO BOLETIM DE MEDIÇÃO DE CONTRATOS

1º Boletim de Contrato

PAG 1/1
17/12/2012
09:35:59
R1178

EMPRESA: CCC ENGENHARIA LTDA CONTRATO: 110025 MÊS/ANO DE REFERÊNCIA: 07/2012

Item	Descrição do Serviço	Quantidades				Valores			
		Orçada (Contratual)	Medidas no Período	Acumuladas no Período	Unidade do Item	Orçada (Contratual)	Medidas no Período	Acumuladas no Período	Valor Unitário
1	VISITA DE COBRANCA	53.493	3.677	31.411		228.950,04	15.737,56	134.439,08	4,28
2	CORTE NO NICHO	5.349	418	4.427		49.103,82	3.837,24	40.639,86	9,18
3	CORTE NO RAMAL S/PAVIMENTO	1.070	83	506	UND	9.983,10	774,39	4.720,98	9,33
4	CORTE NO RAMAL C/PAVIMENTO	1.604	72	602	UND	21.621,92	970,56	8.114,96	13,48
5	FISCALIZACAO	35.305	185	2.468		176.171,95	923,15	12.315,32	4,99
6	RELIGACAO NO NICHO	2.674	311	3.493		27.248,06	3.169,09	35.593,67	10,19
7	RELIGACAO NO RAMAL S/PAVIMENTO	695	133	1.218	UND	7.985,55	1.528,17	13.994,82	11,49
8	RELIGACAO NO RAMAL C/PAVIMENTO	695	37	438	UND	9.945,45	529,47	6.267,78	14,31
15	REPOSICAO PAVIMENTO ASFALTO	859	1	5	M2	42.950,00	50,00	250,00	50,00
16	REPOSICAO PAVIMENTO PARALELO	3.486	1	36	M2	73.206,00	21,00	756,00	21,00
17	REPOSICAO DE CALCADA	401	47	285	M2	9.243,05	1.083,35	6.569,25	23,05
	TOTAL:	105.631	4.965	44.889		656.408,94	28.623,98	263.661,72	

TAXA DE SUCESSO: 11.135,2

PERCENTUAL TAXA DE SUCESSO: 4.130

PENALIDADE DE ORDEM DE SERVIÇO: 3.232,60
PENALIDADE FISCALIZAÇÃO: 0,00
PENALIDADE DE CONTRATO NÃO EXECUÇÃO: 0,00
PENALIDADE DE CONTRATO DE CORTE/SUPRESSÃO INDEVIDA: 0,00
DESCONTO DE NÃO REALIZAÇÃO DE SERVIÇO: 0,00
PENALIDADE DE CONTRATO DE NÃO REALIZAÇÃO DE SERVIÇO: 795,19

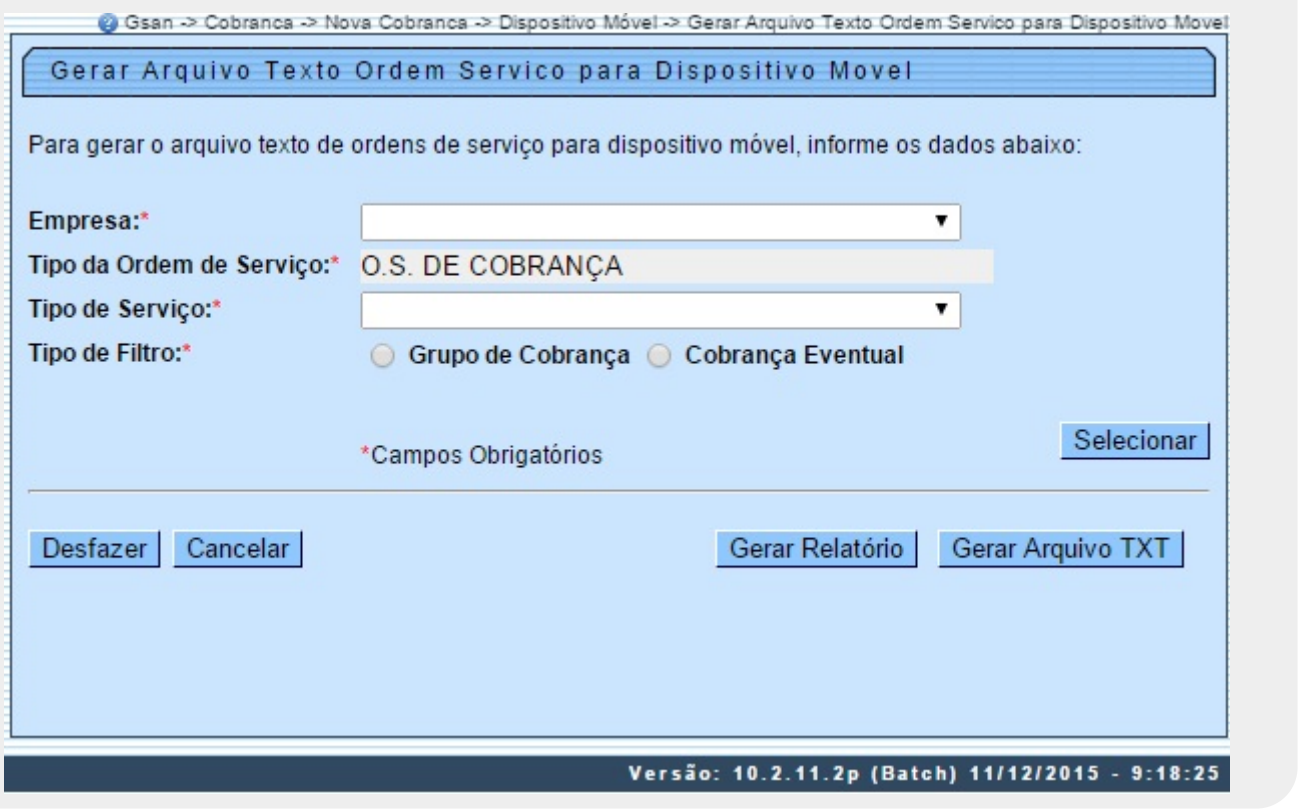
GRUPOS INCLUÍDOS NO BOLETIM (Grupo-Mês/Ano): G12-05/2012 G11-05/2012 G03-05/2012 G06-05/2012 G17-05/2012 G13-05/2012 G14-05/2012 G05-05/2012 G08-05/2012 G10-05/2012 G16-05/2012 G15-05/2012 G02-06/2012 G07-06/2012 G10-06/2012 G12-06/2012 G04-06/2012 G09-06/2012 G01-06/2012

Geração de Arquivo de OS de Cobrança - Grupo de Cobrança

Antes do início do trabalho em campo, é necessário gerar no GSAN o arquivo com as ordens de

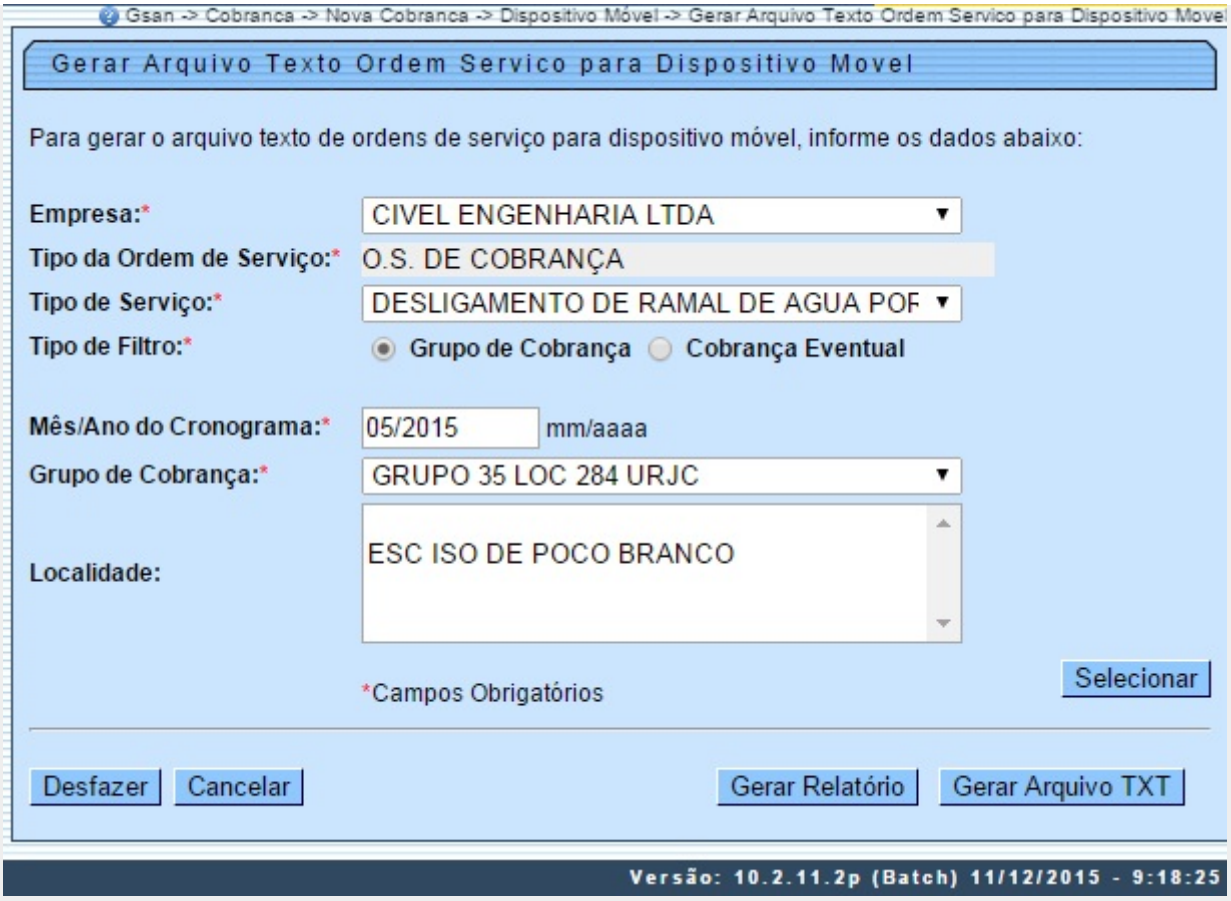
serviço que serão executadas pelo leiturista via dispositivo móvel. Para tanto, acesse o caminho: **GSAN \ Cobrança \ Nova Cobrança \ Dispositivo Móvel \ Gerar Arquivo Texto Ordem Serviço para Dispositivo Móvel**.

Feito isso, o sistema acessa a tela a seguir:



Tela 01 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel

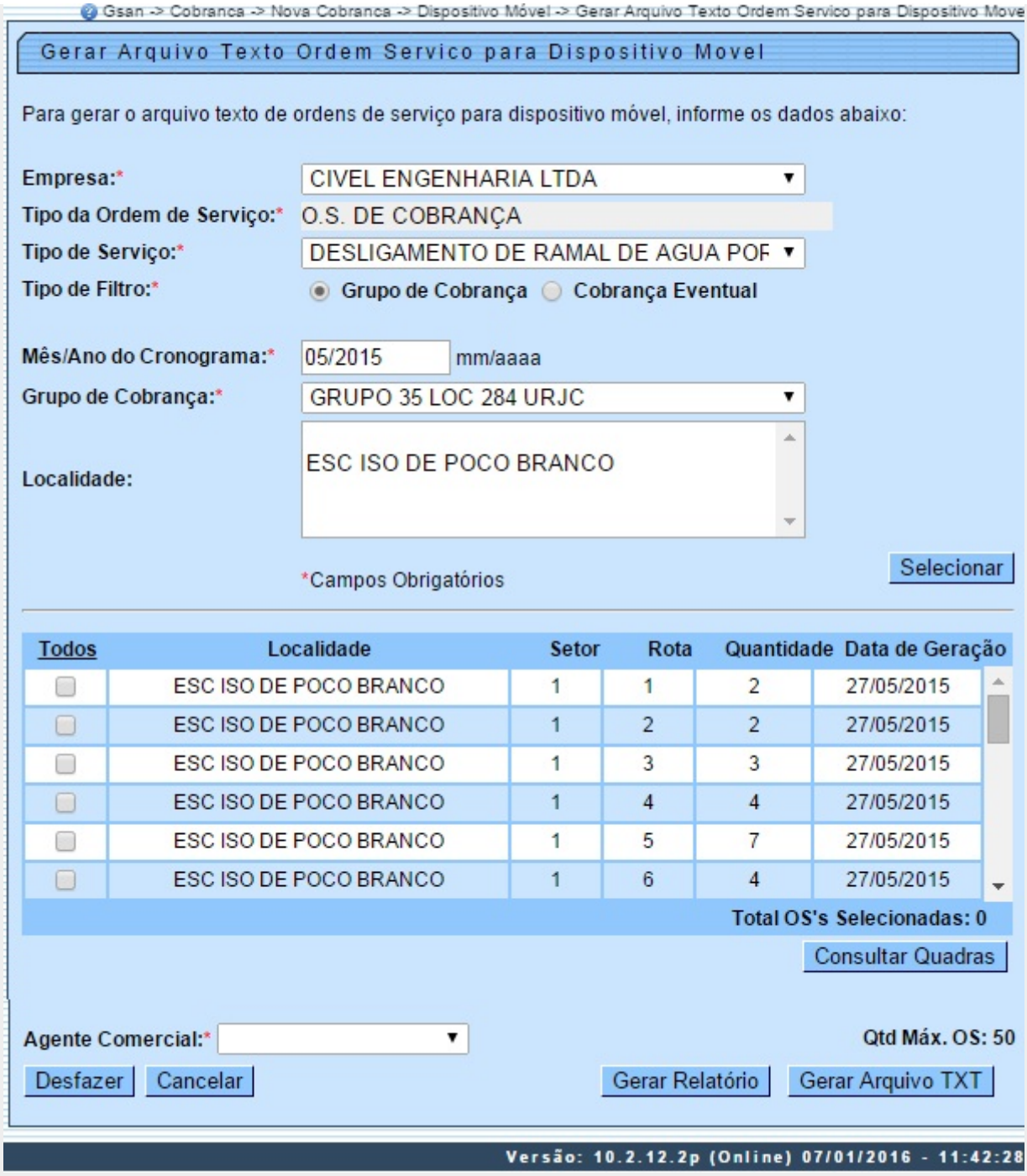
Para gerar o arquivo que se quer enviar ao leiturista em campo, escolha, em **Tipo de Filtro** entre **Grupo de Cobrança** ou **Cobrança Eventual**. Primeiro veremos o exemplo do filtro **Grupo de Cobrança**. Selecione este campo e informe os demais, obrigatórios: **Empresa, Tipo da Ordem de Serviço e Tipo de Serviço**. Em seguida, clique em Selecionar. O sistema acessa a tela abaixo:



Tela 02 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

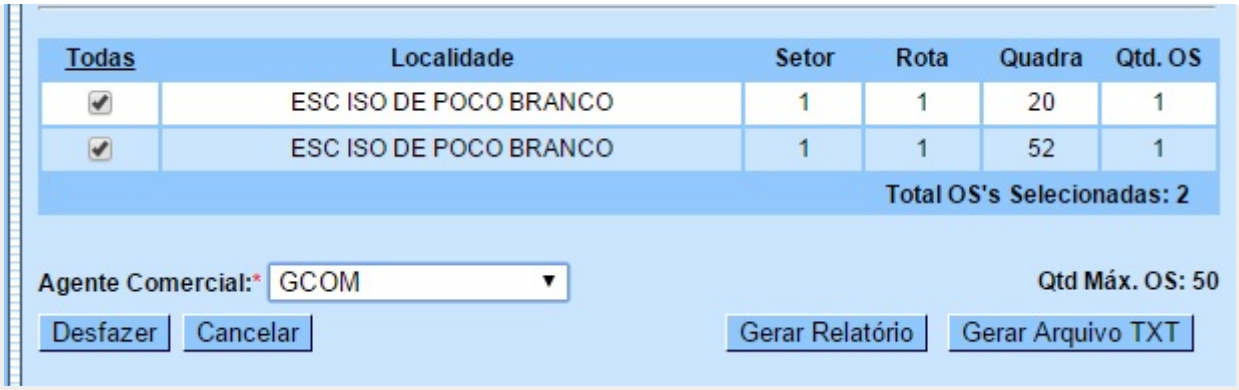
Informe agora o **Mês/Ano do Cronograma**, no formato MM/AAAA e o **Grupo de Cobrança**. Selecione a localidade e clique novamente em Selecionar. O sistema visualiza a tela exemplificada na **Tela 03**.

Atenção: caso haja mais de uma localidade associada ao grupo de cobrança selecionado, é possível escolher mais de uma, clicando sobre as que deseja com a tecla **Ctrl** acionada.



Tela 03 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

Selecione agora a localidade que deseja verificar as ordens e clique em Consultar Quadras. O sistema visualiza a próxima tela:



Tela 04 - Consultar OS - Grupo de Cobrança

Uma das vantagens da funcionalidade da **Tela 04** é mostrar as ordens de serviço selecionadas, uma a uma, facilitando o trabalho em conjunto com o operador do GSAN e o leiturista em campo, evitando que a quantidade de ordens exceda o permitido e facilitando uma consulta rápida às ordens prioritárias.

Note que o sistema exibe as ordens associadas à localidade, setor, rota e imóvel, permitindo a seleção das rotas do grupo de cobrança de acordo com a quantidade máxima de OS geradas (no caso, **50**). É possível selecionar até o limite definido em parâmetro para a geração do arquivo texto, levando em conta alguns fatores:

1. Caso as rotas já estejam com todas as ordens em arquivo, o sistema não exibe a rota;
2. Caso somente algumas OS estejam em arquivo, a rota é exibida somente com as ordens que ainda não estejam em arquivo;
3. Um arquivo de texto pode estar associado a mais de uma rota, evitando arquivos com poucas ordens de serviço;
4. As ordens de serviço não associadas à cobrança não são incluídas no roteiro.

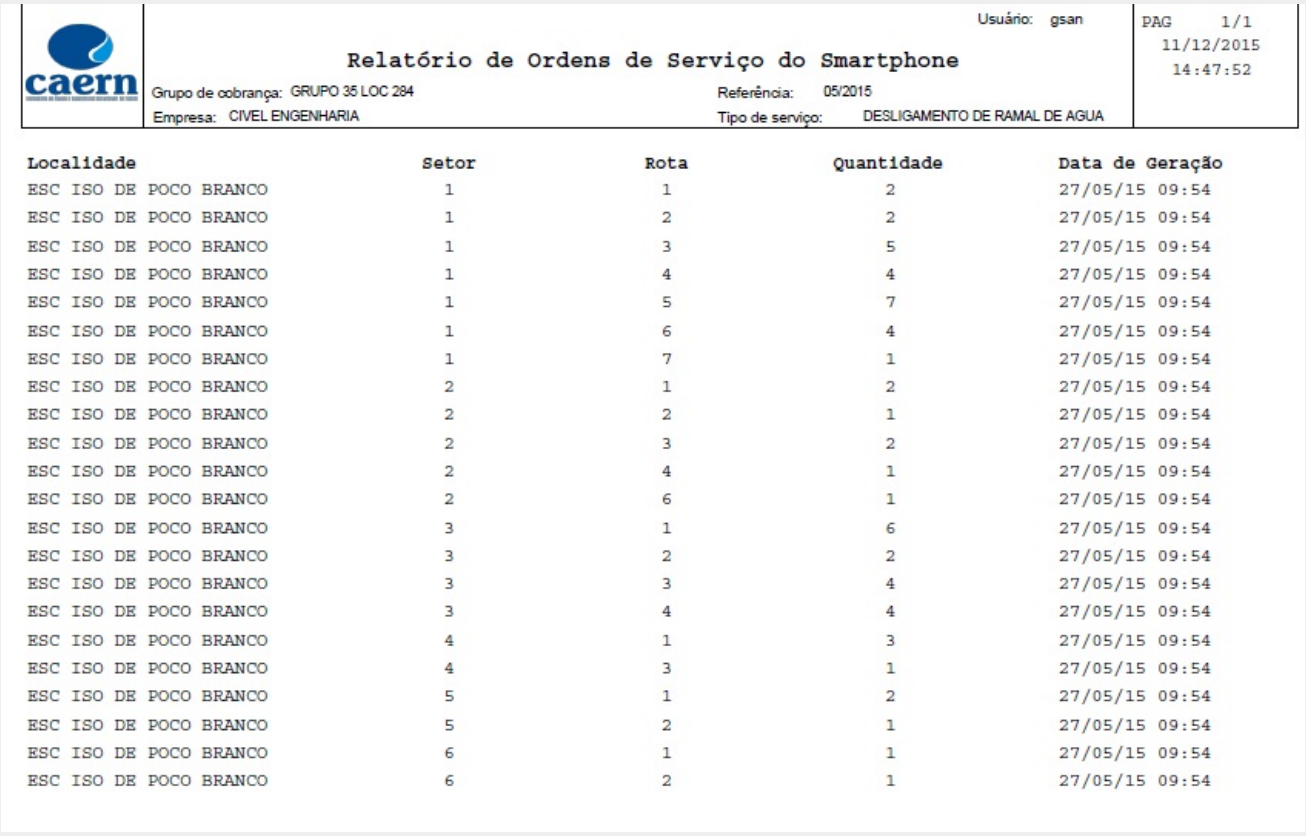
Mas atenção: essa quantidade máxima é parametrizada, podendo ser alterada conforme a necessidade.

Para gerar o arquivo texto, selecione, no campo **Agente Comercial**, o leiturista cadastrado para a empresa de cobrança escolhida e a ordem de serviço respectiva. Depois, clique em Gerar Arquivo TXT. Feito isso, o sistema exibe a tela de sucesso:

Atenção: para cadastrar o leiturista como **Agente Comercial** clique **aqui**. No campo **Indicador Agente Comercial** da tela **Inserir Leiturista** selecione a opção **Sim**.

Tela 05 - Tela de Sucesso - Arquivo Gerado

Caso queira antes de gerar o arquivo texto, visualizar as ordens de serviço em um relatório para decidir quais enviar ao leiturista, clique no botão Gerar Relatório:



caern

Usuário: gsan

PAG 1/1
11/12/2015
14:47:52

Relatório de Ordens de Serviço do Smartphone

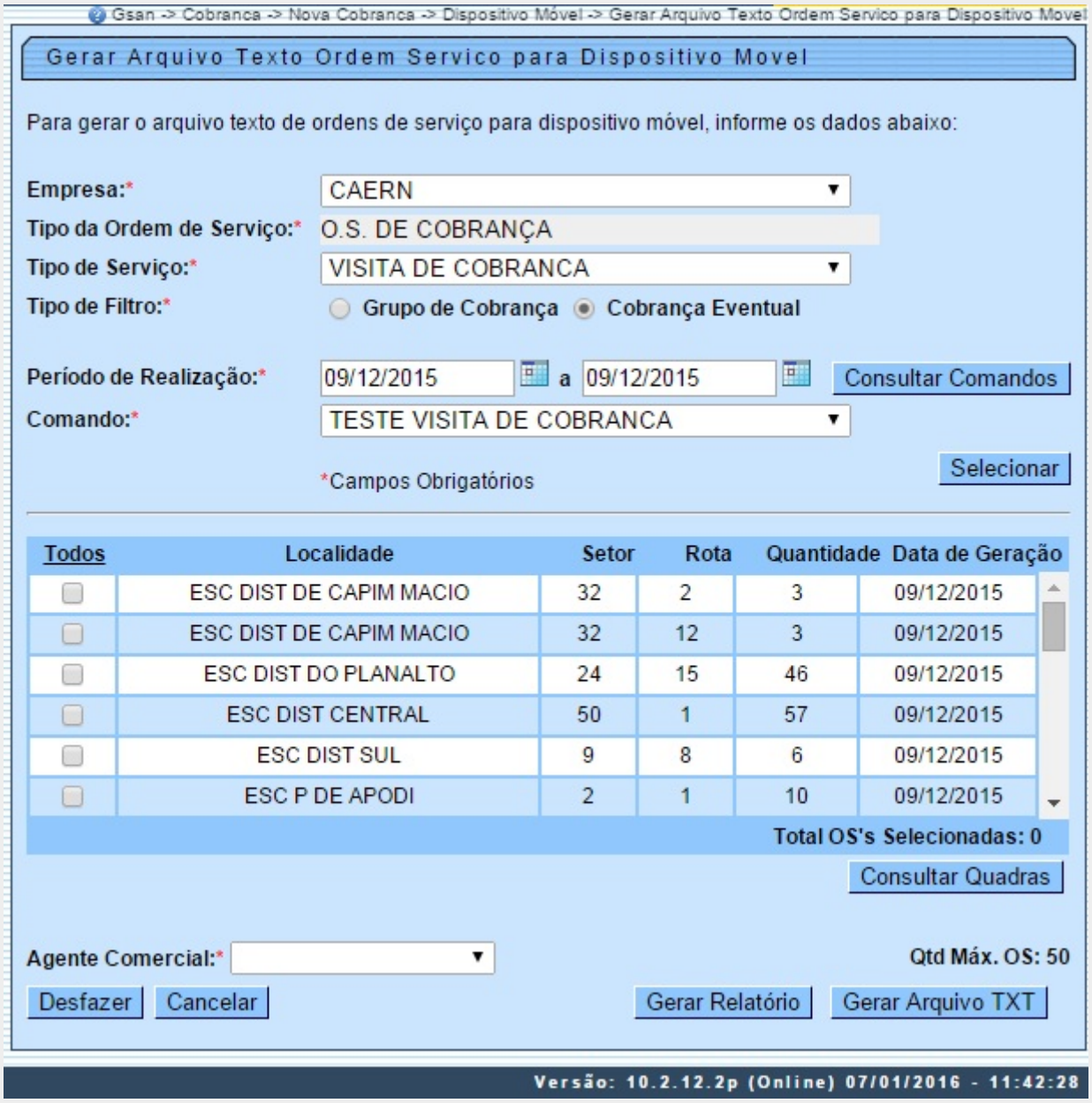
Grupo de cobrança: GRUPO 35 LOC 284
Empresa: CIVEL ENGENHARIA
Referência: 05/2015
Tipo de serviço: DESLIGAMENTO DE RAMAL DE AGUA

Localidade	Setor	Rota	Quantidade	Data de Geração
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	1	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	2	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	3	5	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	4	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	5	7	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	6	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	1	7	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	1	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	2	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	3	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	4	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	2	6	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	1	6	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	2	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	3	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	3	4	4	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	4	1	3	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	4	3	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	5	1	2	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	5	2	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	6	1	1	27/05/15 09:54
ESC ISO DE POCO BRANCO	6	2	1	27/05/15 09:54

Tela 06 - Relatório Visualizado em PDF

Geração de Arquivo de OS de Cobrança - Cobrança Eventual

Selecione agora em **Tipo de Filtro**, a **Cobrança Eventual**:



Tela 07 - Gerar Arquivo Texto de Ordem de Serviço para dispositivo móvel - Cobrança Eventual

Os passos para preenchê-la e o seu fim (geração do arquivo texto ou visualização do relatório) são semelhantes à opção **Grupo de Cobrança**. A diferença são os campos:

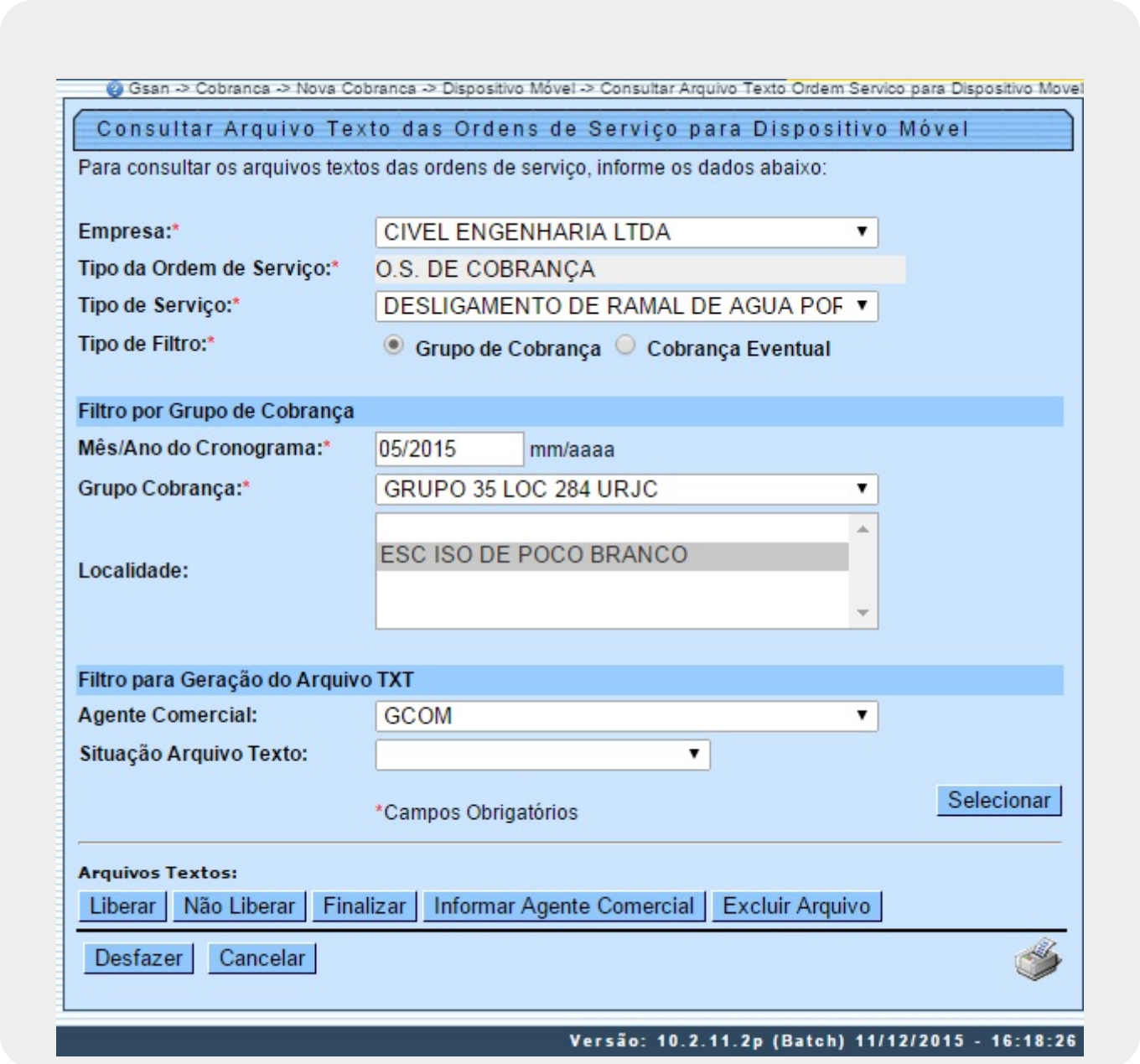
1. **Período de Realização**, onde será selecionado o período que compreende a execução da ordem de serviço e;
2. **Comando**, selecionado após liberação, no botão Consultar Comandos, da lista dos comandos eventuais para ordens de serviço de cobrança.

Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para

Dispositivo Móvel

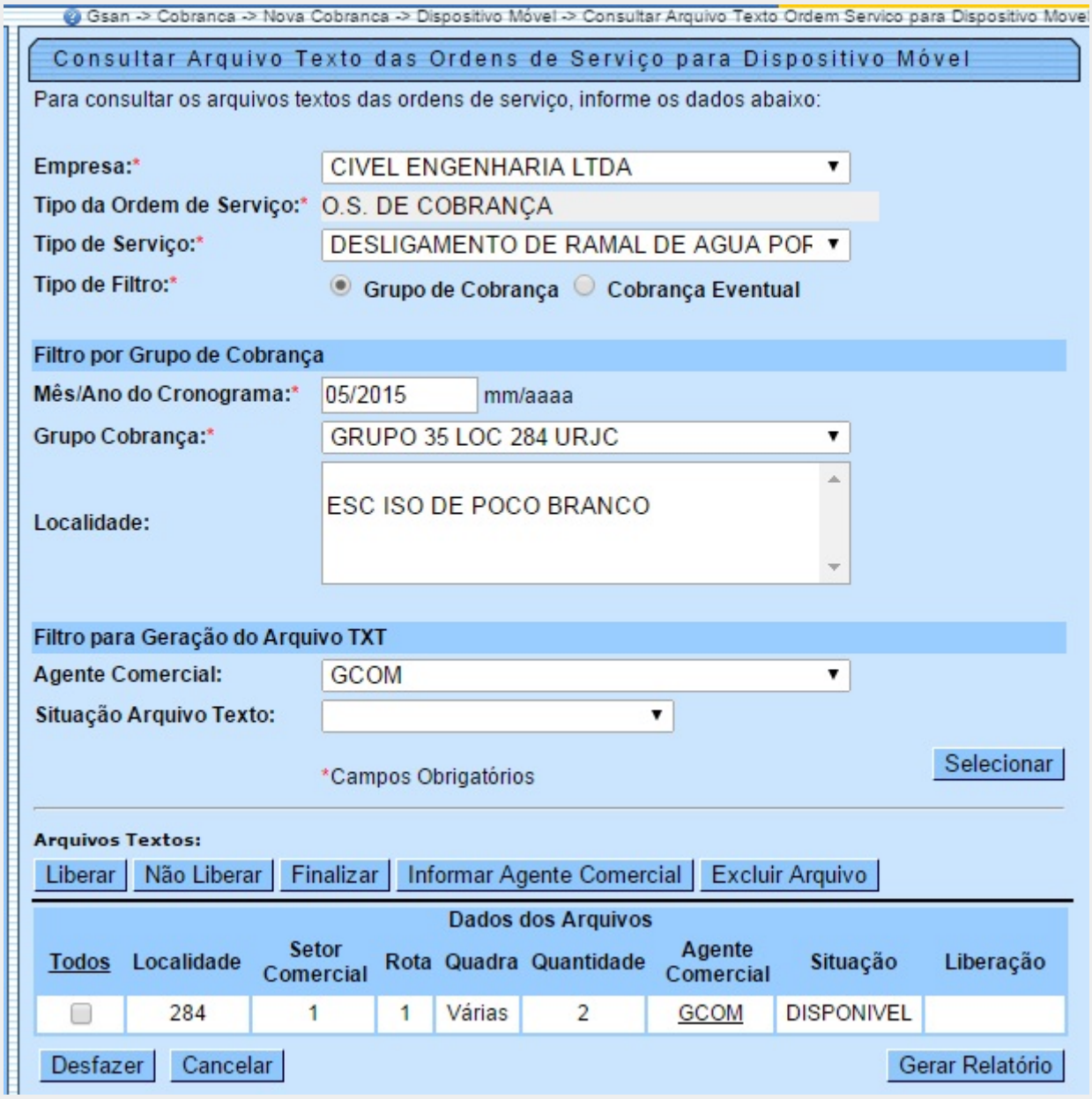
Depois de os arquivos textos serem gerados para a cobrança por resultado, é possível consultar/alterar sua situação. Para isso, acesse o caminho: **GSAN \ Cobrança \ Nova Cobrança \ Dispositivo Móvel \ Consultar Arquivo Texto Ordem Serviço para Dispositivo Móvel**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela abaixo:



Tela 08 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

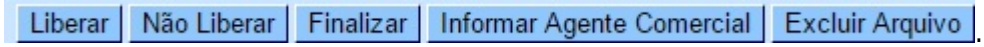
Para a consulta, também é necessário escolher entre **Grupo de Cobrança** ou **Cobrança Eventual**. Acima temos a tela filtrada por **Grupo de Cobrança** e com os campos preenchidos conforme informações que compuseram a geração de arquivo de ordem de serviço de cobrança que fizemos a partir da **Tela 01**. Clique agora em Selecionar. O sistema acessa a tela abaixo:



Tela 09 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para dispositivo móvel - Grupo de Cobrança

Visualizamos agora os dados dos arquivos de texto gerados, ordenados por **Localidade, Setor Comercial, Rota, Quadra, Quantidade, Agente Comercial, Situação e Liberação**. Note que os arquivos já aparecem vinculados ao leiturista em campo selecionado. Isso significa que o agente está apto a baixar o arquivo de texto gerado e começar o trabalho de conclusão das ordens de serviço.

Além disso, visualizamos os botões:

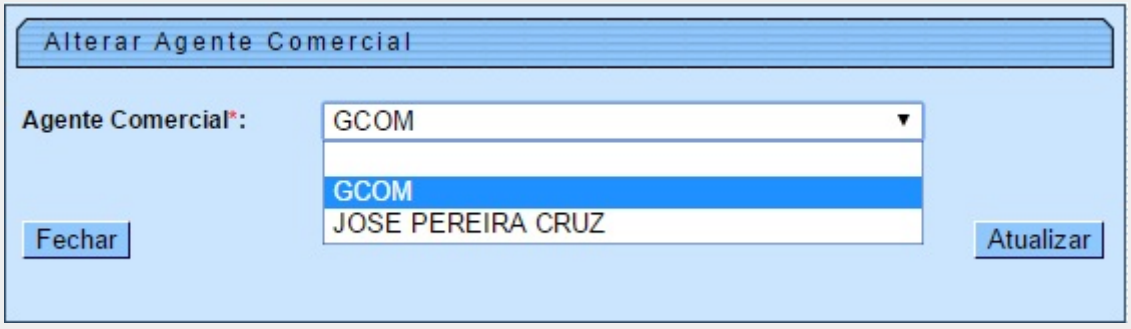


É através deles que podemos consultar/alterar a situação do arquivo texto selecionado. Caso queira informações detalhadas sobre o agente em campo, ou atualizar a ordem de serviço vinculada a ele, clique no **hiperlink** que visualiza seu nome. Feito isso, o sistema acessa a próxima tela:

Tela 10 - Atualizar Agente Comercial

Acima, é possível tanto efetuar a consulta quanto atualizar a ordem de serviço, através do botão Encerrar OS.

Voltando à **Tela 09**, caso queira alterar o agente vinculado à ordem de serviço, clique no botão **Informar Agente Comercial** disponível nas opções:
Liberar | Não Liberar | Finalizar | Informar Agente Comercial | Excluir Arquivo.
Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:

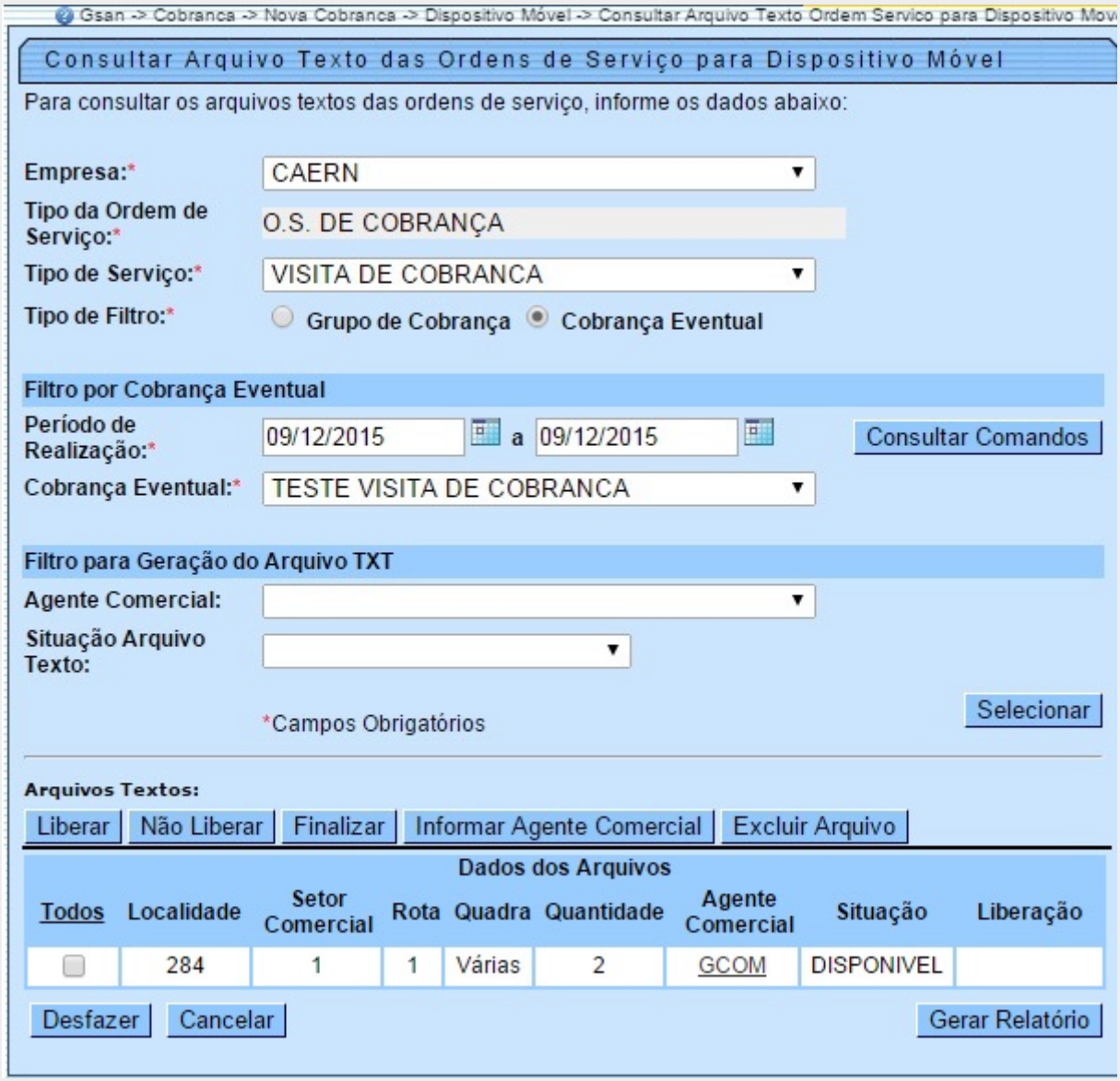


Tela 11 - Alterar Agente Comercial

Agora, basta selecionar o agente e clicar em Atualizar.

Os demais botões **Liberar, Não Liberar, Finalizar e Excluir Arquivo** dão conta das demais alterações possíveis de fazer na tela de consulta dos arquivos textos gerados. Porém, estes arquivos precisam estar na situação **Disponível**.

A tela com filtro **Cobrança Eventual** é semelhante no que se refere às consultas e às alterações. Os campos informados no processo de gerar arquivo texto é que são outros:



Tela 12 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço para dispositivo móvel - Cobrança Eventual

Desse modo: todas as informações sobre as ordens geradas e executadas em campo ficam disponíveis no GSAN para acompanhamento e validação do usuário. De que modo esse trabalho em

campo é feito via dispositivo móvel é o que veremos a seguir.

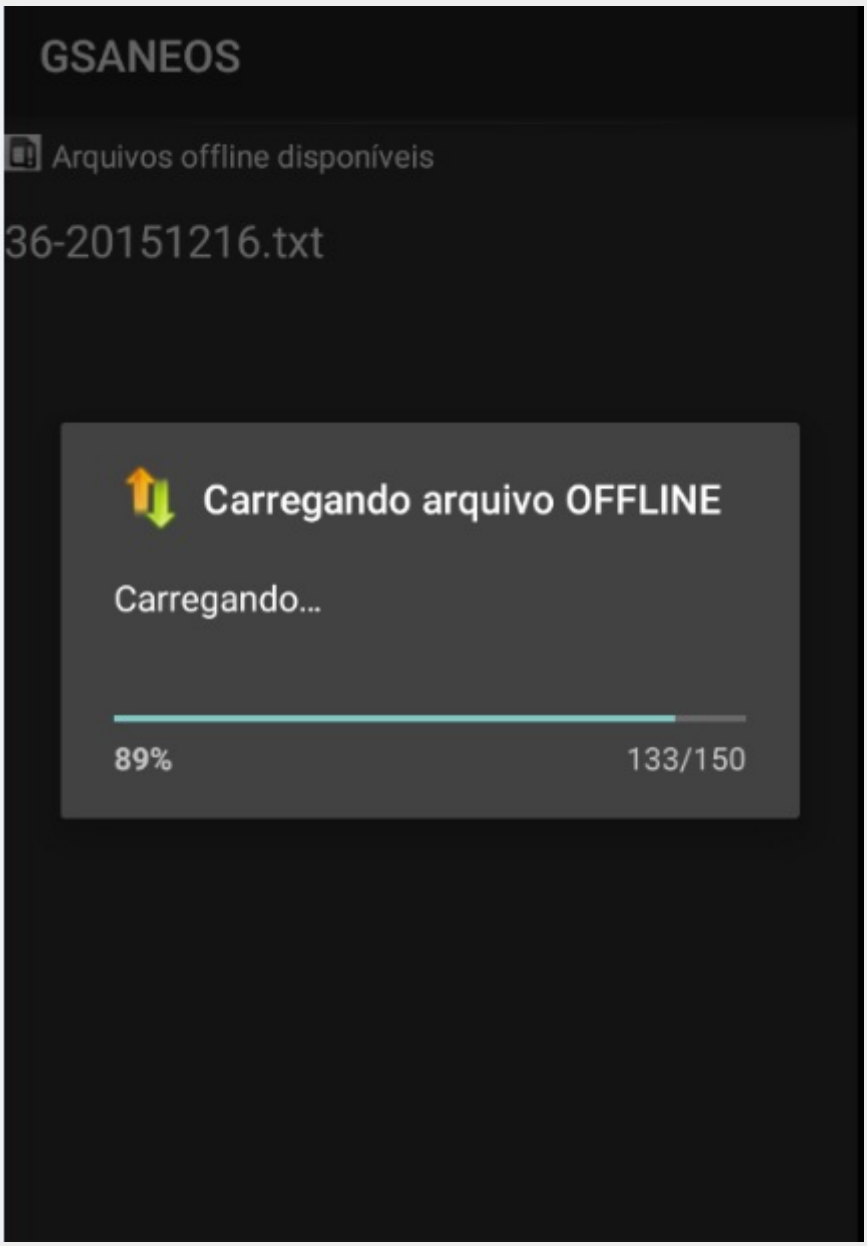
Acesso ao Sistema Acompanhamento de O.S

Para que o agente em campo tenha acesso à funcionalidade **Acompanhamento de O.S** é necessário **Efetuar login no dispositivo móvel** (**Tela 13**). Feito isso, o sistema fará a validação da matrícula e da senha do usuário, que deve ser a matrícula e a senha que o usuário utiliza no GSAN.

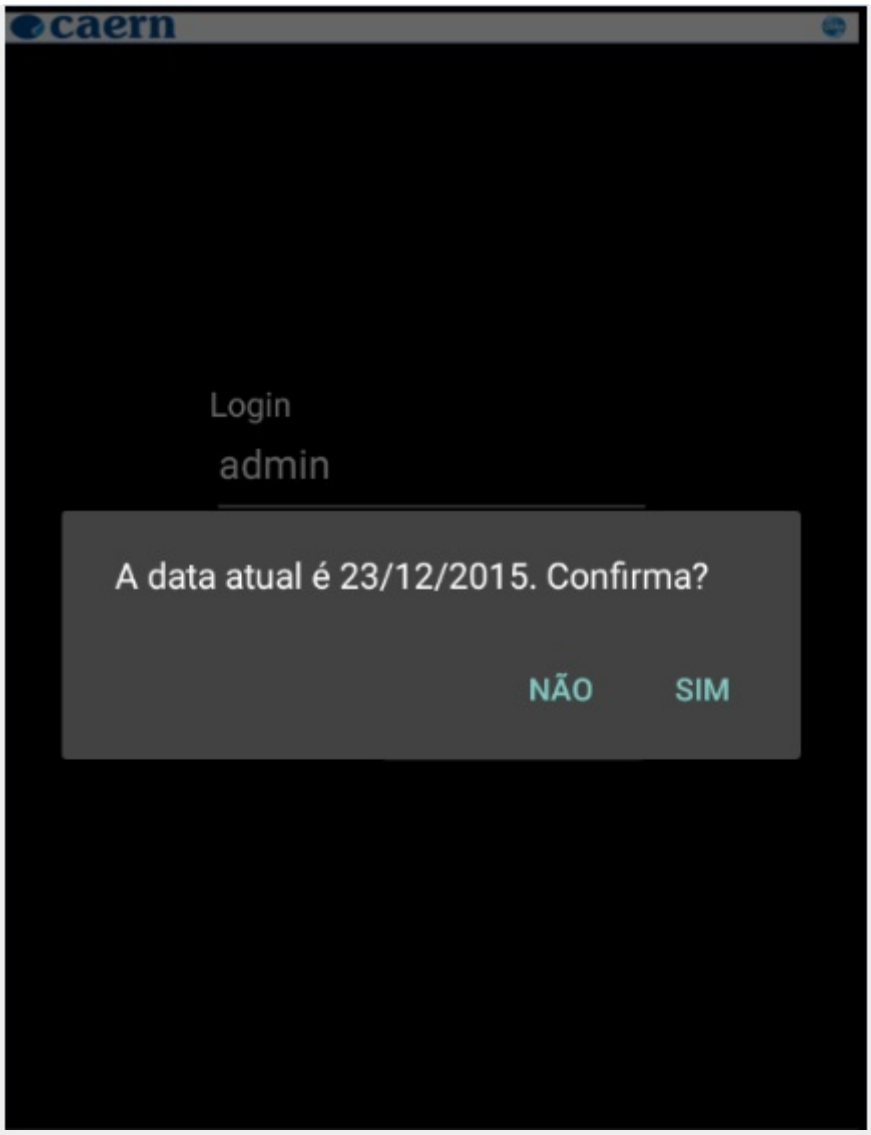
O sistema verifica se existe algum arquivo **TXT** disponível na base de dados do GSAN para o agente comercial, contendo as ordens de serviço geradas para serem executadas e acompanhadas em campo. Caso exista, o sistema fará o download do arquivo no dispositivo móvel (**Tela 14**).

Atenção: O sistema só fará o download de um arquivo quando o agente comercial concluir a transmissão dos dados de todas as ordens de serviço constantes no celular, ou seja, realizar a finalização das ordens de serviço vinculadas ao roteiro.

Tela 13 - Efetuar Login no Dispositivo Móvel



Tela 14 - Download do Arquivo no Dispositivo Móvel



Tela 15 - Confirma Data

Valida Campos

Campo	Validação dos Campos
Login	O sistema exibe a tela de login com o cursor posicionado no campo Usuário. Verifique a existência do login. Caso o login não exista, o sistema exibe a mensagem **O login « Exibe o Login » não existe. Informe outro**. Caso o login não esteja preenchido, o sistema exibe a mensagem **Informe o login**. Caso a senha esteja inválida para o login, será exibida a mensagem **Senha inválida**. **Informe outra**. Caso exista Usuário cadastrado para o **Leiturista** e, caso o login informado seja diferente do cadastrado no GSAN, será exibida a mensagem: **Login informado deve ser o login cadastrado para o usuário**. Caso o login informado seja diferente do login padrão (gcom), será exibida a mensagem: **Login informado deve ser o login padrão**.
Senha	O usuário do **Sistema de Acompanhamento de O.S. de Cobrança** tem que ser cadastrado no GSAN, caso contrário, o acesso não será permitido.

Valida Versão do Arquivo e Data do Celular

Campo	Validação dos Campos
Versão do GSANEOS	Valida Versão - o sistema envia uma requisição para verificação da versão ao GSAN, passando o número da versão do aplicativo GSANEOS no dispositivo móvel, e a opção correspondente a verificar. **1.1.** Caso exista o número da versão retornada pelo GSAN, maior que a versão instalada, o sistema exibe uma tela de aviso: **1.1.1.** Título **Versão desatualizada**; **1.1.2.** Mensagem **O sistema vai iniciar o processo de atualização da versão**; **1.1.3.** O usuário deve clicar no botão **Ok**; **1.2.** O sistema baixa a nova versão para o cartão de memória do dispositivo móvel. **1.3.** Caso ocorra algum erro ao baixar a nova versão, o sistema exibe uma tela de aviso: **1.3.1.** Título **Download de nova versão**; **1.3.2.** Mensagem com a descrição do erro; **1.3.3.** O usuário deverá clicar no botão "Ok"; Caso não ocorra problema no download, o sistema recepciona a nova versão e coloca na pasta "versão" no celular. Exibe Tela de Progresso Verificação - O sistema exibe uma tela contendo uma barra de progresso referente à validação da versão: Título **Validando versão do sistema. Por favor, aguarde!**; Mensagem **Conectando com o servidor GSAN**. Exibe Tela de Progresso Download Online - o sistema exibe uma tela contendo uma barra de progresso referente à validação da versão: Título **Baixando nova versão. Por favor, aguarde...**. Cria Diretórios no Dispositivo Móvel - Caso não exista o diretório CAMINHO_OFFLINE será criado pelo sistema. Caso não exista o diretório CAMINHO_VERSAO será criado pelo sistema. Caso não exista o diretório CAMINHO_FOTOS será criado pelo sistema.
Data do Celular	Caso a data não esteja na faixa definida no arquivo carregado: será exibida a mensagem **A data atual do celular não está na faixa de diferença de dias aceitáveis**. Caso contrário, o sistema exibe a mensagem **A data atual é «Exibe a Data». Confirma?** Caso o usuário não confirme a data, o sistema abre o calendário para que seja selecionada a data desejada (conforme **Tela 15**).

Apresentar Roteiro para Acompanhamento de O.S.

Na funcionalidade **Apresentar Roteiro para Acompanhamento de O.S.**, o sistema identifica o tipo de ordem de serviço que deverá ser acompanhada no dispositivo, a partir do campo correspondente no arquivo de texto recepcionado, compondo o cabeçalho da tela:

Tela 16 - Apresenta Roteiro

Como o objeto dessa funcionalidade é o acompanhamento das ordens de serviço de cobrança, para todas as telas seguintes, o cabeçalho será voltado para esse tipo de ordem de serviço. O sistema exibirá as informações abaixo, referentes às ordens de serviço associadas ao roteiro:

1. Ordem da O.S. no Roteiro;
2. Dados da Localização (Endereço do Imóvel).

A tela possibilitará ao usuário efetuar a seleção da ordem de serviço para execução/acompanhamento, ativando a funcionalidade **Acompanhar O.S.**.

O sistema possibilita ao agente de campo finalizar o roteiro, independente de todas as ordens de serviço de cobrança terem sido executadas ou não, encerrando assim o processamento do arquivo texto e permitindo o download de novo arquivo.

Instruções para preenchimento dos campos

Para facilitar o controle do atendimento das ordens de serviço realizado pela equipe de campo, serão apresentados símbolos (ícones) para identificação, conforme os critérios a seguir:

Campo	Instruções para preenchimento dos Campos
	Ordem de Serviço executada - Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar a O.S. para execução / acompanhamento.
	Ordem de Serviço não executada - Ao clicar neste botão, o sistema não fará a execução / acompanhamento da ordem de serviço.

Inicialmente, o sistema exibe uma tela com um cabeçalho, contendo as seguintes informações: Título - **Acompanhamento de O.S. de Cobrança**; Subtítulo - **Roteiro**. Em seguida, exibe uma lista com os registros obtidos pela pesquisa das ordens de serviço do roteiro, em três colunas:

1. 1ª Coluna: Caso não exista motivo de encerramento, o sistema exibe o ícone ; Caso contrário, será exibido o ícone ;
2. 2ª Coluna: Sequencial, isto é, uma sugestão de sequencia para executar o roteiro em campo, mas o usuário poderá não obedecer, sem prejuízo operacional.
3. 3ª Coluna: Endereço e Inscrição do imóvel.

O usuário poderá selecionar alguns dos registros da lista exibida ou selecionar a opção **Finalizar Roteiro** .

Verifica Situação da Ordem de Serviço - Caso não exista Motivo de Encerramento, o sistema exibe a mensagem **A ordem de serviço selecionada já foi finalizada**.

Acompanhar O.S. no Dispositivo Móvel

Na funcionalidade **Acompanhar O.S.**, o sistema exibe no cabeçalho o Tipo de O.S. que está sendo processada (no presente caso **Acompanhamento de O.S. DE COBRANÇA**), além dos seguintes campos:

1. Tipo do Serviço;
2. Número da O.S.;
3. Quantidade de O.S. Executada no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro;
4. Data Atual;
5. Ordem da O.S. no Roteiro;

A funcionalidade apresenta a **Aba Imóvel** e a **Aba Cliente**, de acordo com os dados a serem exibidos: Imóvel, Cliente e Ordem de Serviço.

Aba Imóvel

Os campos desta aba estão desabilitados para alteração.

Tela 17 - Aba de Imóvel

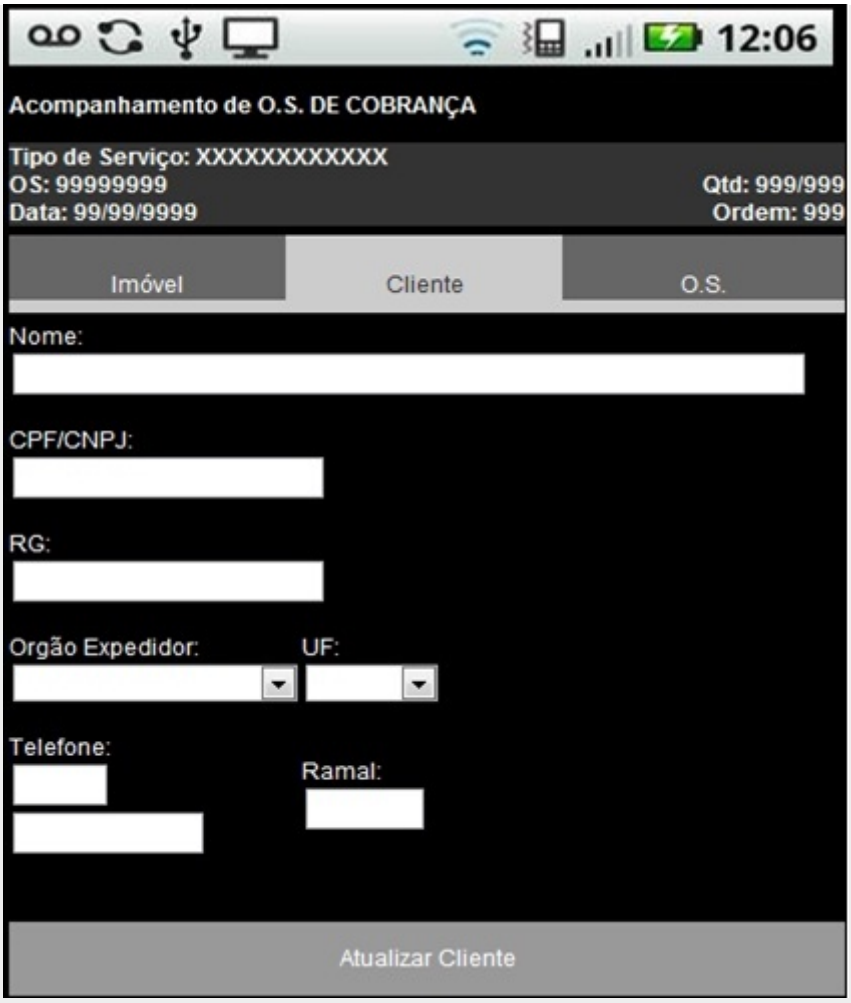
Instruções de preenchimento dos campos

Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
***Cabeçalho*:**	
Tipo do Serviço	Tipo de Serviço especificado na O.S.
Número da O.S.	Obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Quantidade	Quantidade de O.S. Executada no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro.
Data Atual	Data atual no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Ordem	Sequencial da O.S. no Roteiro.
Informações Iniciais:	
Inscrição	Inscrição do imóvel, obtida na seleção dos registros para execução / acompanhamento.

Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
Matrícula	Matrícula do imóvel, obtida na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Perfil	Perfil do imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Número de Economias	Número de Economias do imóvel, obtida na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Categoria	Categoria do imóvel, obtida na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Grupo	Grupo em que se encontra cadastrado o imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Endereço:	
Rua	Nome da rua em que se encontra o imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Número	Número do imóvel.
Bairro	Bairro onde se localiza o imóvel.
Cidade	Cidade onde se localiza o imóvel.
CEP	Código de endereçamento postal do imóvel.
Ligação de Água:	
Situação	Situação da ligação de água do imóvel, obtida na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Consumo Médio	Consumo médio do imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Ligação de Esgoto:	
Situação	Situação da ligação de esgoto do imóvel, obtida na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Hidrômetro:	
Número	Número do hidrômetro no imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Marca	Marca do hidrômetro no imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Local Instalação	Local de instalação do hidrômetro no imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Proteção	Proteção do hidrômetro no imóvel, obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.

Aba Cliente

Os campos desta aba estão habilitados para alteração.



Tela 18 - Aba de Cliente

O sistema possibilita atualizar os dados do cliente, salvando esses dados no banco de dados do dispositivo móvel para posterior transmissão ao GSAN Web. Entretanto, os dados do cliente não deverão ser atualizados no cadastro do GSAN Web, mas repassados para a empresa prestadora dos serviços através de um arquivo de texto.

Caso o Documento obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento seja um **CPF** e não existam dados retornados da pesquisa, o sistema exibe a tela com dados para visualização e alteração.

Feitas as atualizações, Caso o campo **Nome** não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem **O nome do cliente deve ser informado**.

Instruções para preenchimento dos campos

Campo	**Instruções para preenchimento dos Campos**
***Cabeçalho*:**	
Tipo do Serviço	Tipo de Serviço especificado na O.S.
Número da O.S.	Obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Quantidade	Quantidade de O.S. Executadas no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro.
Data Atual	Data atual no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Ordem	Sequencial da O.S. no Roteiro.

Campo	Instruções para preenchimento dos Campos
Nome	Caso o documento obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento seja um **CPF** e não existam dados retornados da pesquisa, o conteúdo do campo **Nome** será exibido e não poderá ser alterado. Caso contrário, o campo será habilitado para alteração.
CPF/CNPJ	Caso o documento obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento seja um **CPF** e não existam dados retornados da pesquisa, o conteúdo do campo **CPF/CNPJ** será exibido e não poderá ser alterado. Caso contrário, o campo será habilitado para alteração.
RG:	
Número	Caso o documento obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento seja um **CPF** e não existam dados retornados da pesquisa, o conteúdo do campo **Número do RG** será exibido e não poderá ser alterado. Caso contrário, o campo será habilitado para alteração.
Órgão Expedidor	Caso o documento obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento seja um **CPF** e não existam dados retornados da pesquisa, o conteúdo do campo **Órgão Expedidor do RG** será exibido e não poderá ser alterado. Caso contrário, o campo será habilitado para alteração. Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema.
UF	Caso o documento obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento seja um **CPF** e não existam dados retornados da pesquisa, o conteúdo do campo **UF do RG** será exibido e não poderá ser alterado. Caso contrário, o campo será habilitado para alteração. Selecione uma das opções disponibilizada pelo sistema.
Telefone:	
DDD	Este campo estará sempre habilitado para inclusão ou alteração, independentemente de existir CPF para o cliente.
Número	Este campo estará sempre habilitado para inclusão ou alteração, independentemente de existir CPF para o cliente.
Ramal	Este campo estará sempre habilitado para inclusão ou alteração, independentemente de existir CPF para o cliente.

Aba Débitos

Os campos desta aba não estão habilitados para alteração.

Esta aba contém as informações dos débitos da matrícula, que poderão ser informados ao cliente. Essa aba só será exibida para as ordens de cobrança de **Desligamento de Ramal, Fiscalização de Imóvel e Visita de Cobrança**.

Caso o imóvel tenha débito são exibidas as contas em aberto com os valores calculados (**Tela 19**).

Na geração do arquivo de ida, o sistema extrai o documento de cobrança associado a essas ordens de serviço de cobrança com os respectivos débitos. Caso não exista documento de cobrança associado à ordem, os dados de débitos não serão gerados.

Na tela do dispositivo móvel, a aba **Débito** exibe os dados a seguir, que serão desabilitados para alteração:

1. Contas;
2. Mês/Ano;
3. Vencimento;

4. Vl. Conta;
5. Situação;
6. Vl. Item Cobrado;

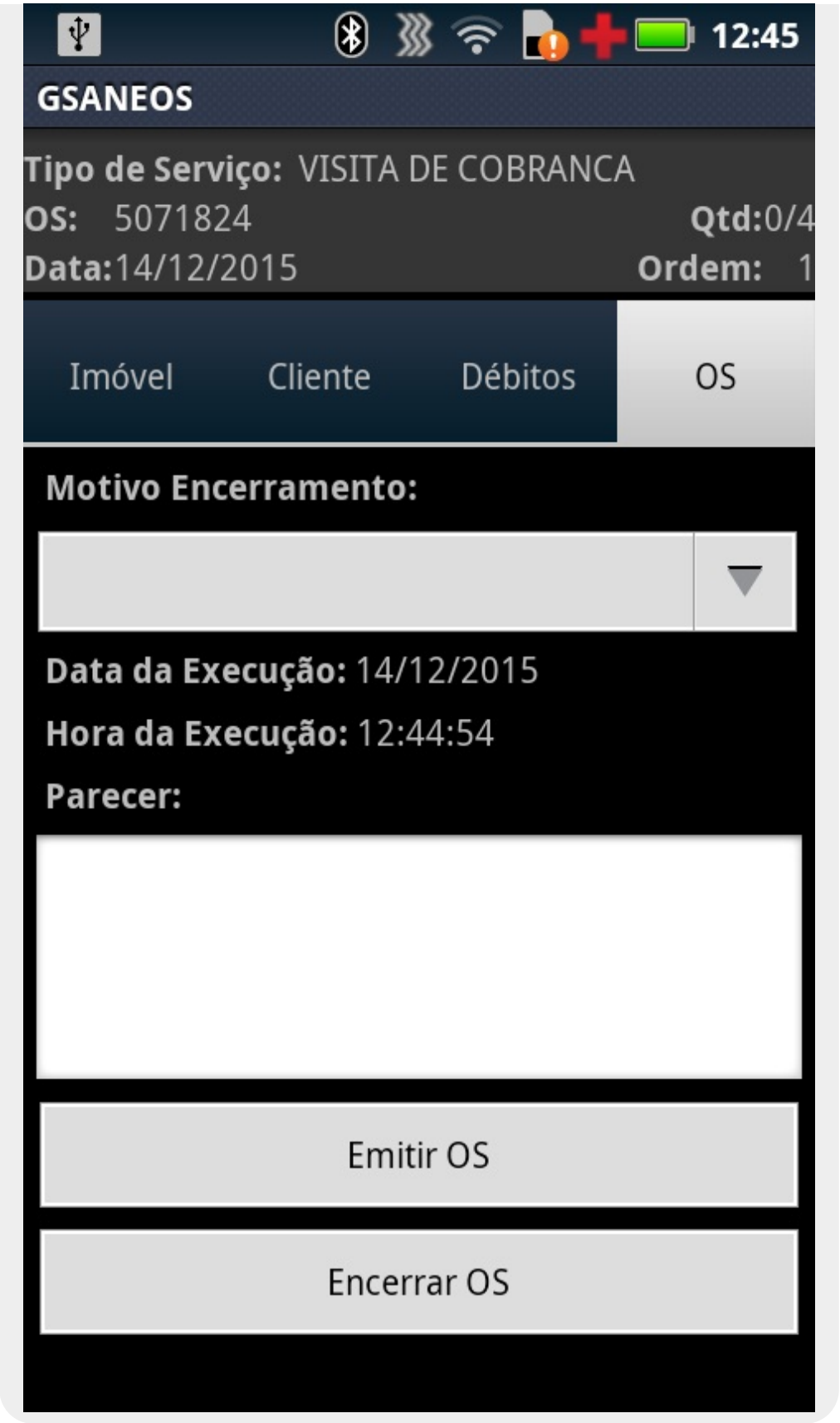
Tela 19 - Aba Débitos

Acompanhar O.S. no Dispositivo Móvel – Aba O.S. por Tipo de Serviço

A Funcionalidade **Acompanhar O.S. no Dispositivo Móvel - Aba O.S.** exibe a tela com os dados a seguir, habilitados para alteração, de acordo com o Tipo de Serviço associado à O.S., que para as O.S. DE COBRANÇA são: **Visita de Cobrança, Desligamento de Ramal de Água por Ordem da CAERN e Fiscalização de Imóvel**.

Tipo de Serviço – Visita de Cobrança

Caso o Tipo de Serviço seja **Visita de Cobrança**, o sistema exibe os campos na tela:



Tela 20 - Serviço OS Visita de Cobrança

Fornecidas as informações, de acordo com as instruções de preenchimento dos campos, o usuário poderá clicar em **Encerrar OS**.

O sistema exibe um **popup** de confirmação: **Confirma a conclusão da Ordem de Serviço?**

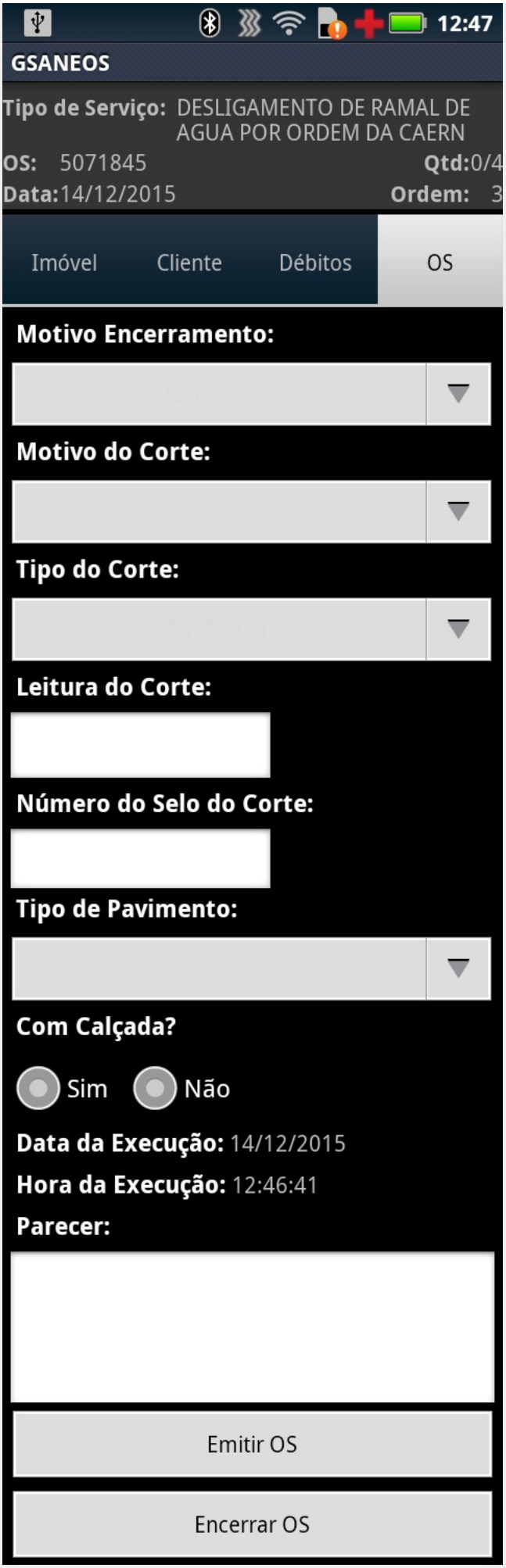
Caso o usuário selecione a opção **SIM**, o sistema deverá encerrar a ordem de serviço, caso existam dois registros de fotos. Caso contrário, o sistema exibe a mensagem **As fotos devem ser informadas**.

Instruções de preenchimento dos campos

Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
***Cabeçalho*:**	
Tipo do Serviço	Tipo de Serviço especificado na OS.
Número da O.S.	Obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Quantidade	Quantidade de O.S. Executadas no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro.
Data Atual	Data atual no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Ordem	Sequencial da O.S. no Roteiro.
Motivo Encerramento	Selecione uma das opções de motivo de encerramento disponibilizado pelo sistema. Caso o Motivo do Encerramento não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem **O motivo do encerramento deve ser informado**. Caso o motivo de encerramento selecionado possua indicador de conclusão de serviço obrigatório, e o Motivo do Encerramento não tenha sido informado, o sistema deverá exibir a mensagem **O motivo do encerramento deve ser informado**.
Data da Execução	Data da execução do corte, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Hora da Execução	Hora da execução do corte, no formato hh:mm:ss (hora, minuto, segundo).
Parecer	Informe o parecer que julgar necessário referente ao corte.
Emitir OS	Ao clicar neste botão, o sistema emite o documento com código de barras para pagamento.
Encerrar OS	Ao clicar neste botão, o sistema encerra a ordem de serviço, enviando as informações de encerramento para o GSAN.

Tipo de Serviço – Desligamento de Ramal de Água por Ordem da CAERN

Caso o Tipo de Serviço seja **Desligamento de Ramal de Água por Ordem da CAERN**, o sistema exibe os campos na tela:


12:47
GSANEOS
Tipo de Serviço: DESLIGAMENTO DE RAMAL DE AGUA POR ORDEM DA CAERN
OS: 5071845
Qtd:0/4
Data:14/12/2015
Ordem: 3
Imóvel
Cliente
Débitos
OS
Motivo Encerramento:
Motivo do Corte:
Tipo do Corte:
Leitura do Corte:
Número do Selo do Corte:
Tipo de Pavimento:
Com Calçada?
Sim
Não
Data da Execução: 14/12/2015
Hora da Execução: 12:46:41
Parecer:
Emitir OS
Encerrar OS

Tela 21 - Serviço Desligamento de Ramal de Água por Ordem da CAERN

Fornecidas as informações, de acordo com as instruções de preenchimento dos campos, o usuário poderá clicar em **Encerrar OS**.

O sistema exibe um **popup** de confirmação: **Confirma a conclusão da Ordem de Serviço?**.

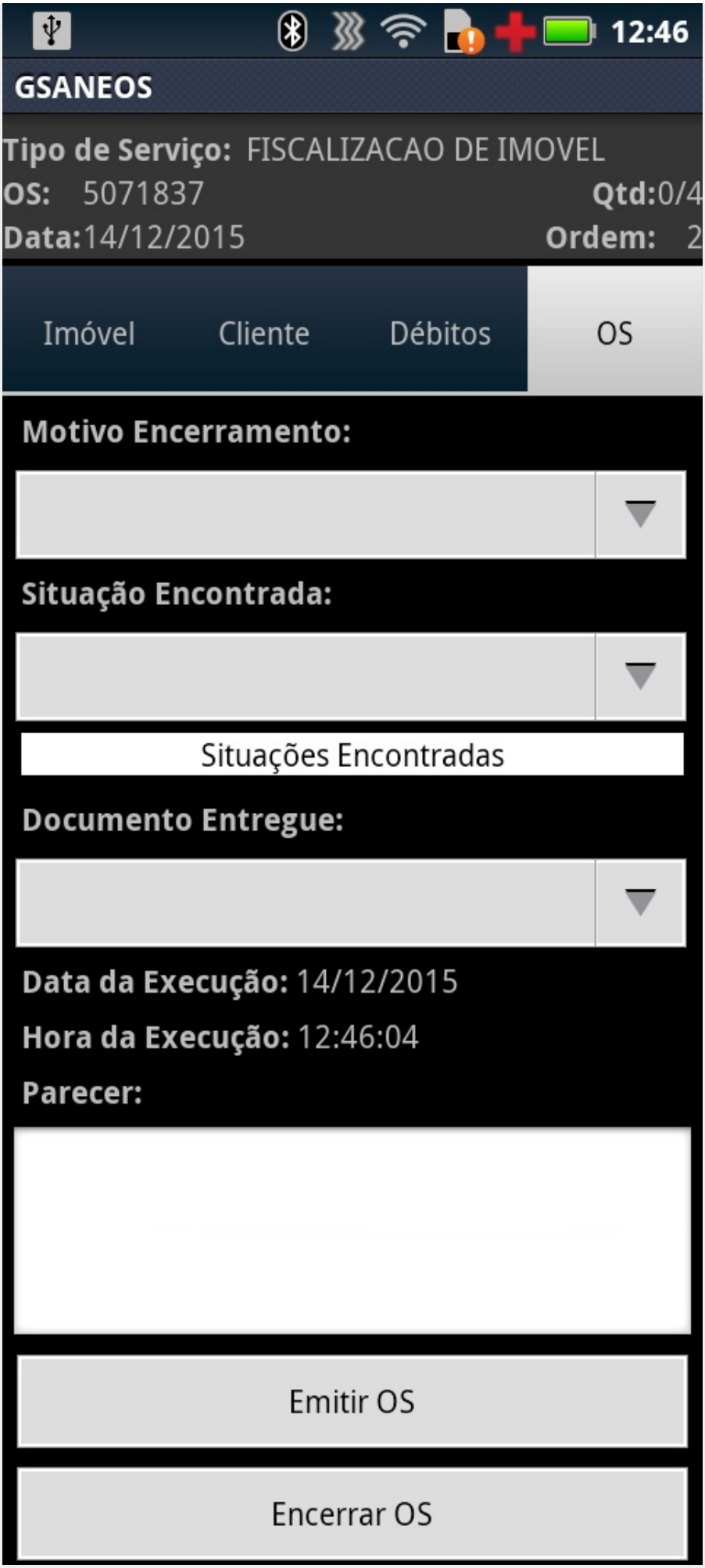
Caso o usuário selecione a opção **SIM**, o sistema deverá encerrar a ordem de serviço, caso existam quatro registros de fotos. Caso contrário, o sistema exibe a mensagem **As fotos devem ser informadas**.

Instruções de preenchimento dos campos

Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
***Cabeçalho*:**	
Tipo do Serviço	Tipo de Serviço especificado na OS.
Número da O.S.	Obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Quantidade	Quantidade de O.S. Executadas no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro.
Data Atual	Data atual no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Ordem	Sequencial da O.S. no Roteiro.
Motivo do Encerramento	Selecione uma das opções de motivo de encerramento disponibilizado pelo sistema. Caso o motivo de encerramento selecionado possua indicador de conclusão de serviço **obrigatório** e o Tipo da Supressão não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem **O tipo da supressão deve ser informado**. Caso o Motivo do Encerramento não tenha sido informado, o sistema deverá exibir a mensagem **O motivo do encerramento deve ser informado**. Caso o motivo de encerramento selecionado possua indicador de conclusão de serviço igual a **obrigatório** e o Motivo da Supressão não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem **O motivo da supressão deve ser informado**.
Motivo do Corte	Selecione o motivo do desligamento do ramal de água.
Tipo do Corte	Selecione o tipo do corte, entre **No Nicho**, **Sem Pavimento** e **Com Pavimento**.
Leitura do Corte	Selecione o tipo de leitura do corte.
Número do selo do Corte	Informe o número do selo do corte.
Tipo de Pavimento	Selecione o tipo de pavimento: **asfáltico**, **paralelo/pedra tosca**, **com calçada** ou **sem calçada**.
Com calçada?	Informe entre Sim e Não.
Data da Execução	Data da execução do corte, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Hora da Execução	Hora da execução do corte, no formato hh:mm:ss (hora, minuto, segundo).
Parecer	Informe o parecer que julgar necessário referente à supressão.
Emitir OS	Ao clicar neste botão, o sistema emite o documento com código de barras para pagamento.
Encerrar OS	Ao clicar neste botão, o sistema encerra a ordem de serviço, enviando as informações de encerramento para o GSAN.

Tipo de Serviço – Fiscalização de Imóvel

Caso o Tipo de Serviço seja **Fiscalização de Imóvel**, o sistema exibe os campos na tela:


12:46
GSANEOS
Tipo de Serviço: FISCALIZACAO DE IMOVEL
OS: 5071837
Qtd:0/4
Data:14/12/2015
Ordem: 2
Imóvel
Cliente
Débitos
OS
Motivo Encerramento:
Situação Encontrada:
Situações Encontradas
Documento Entregue:
Data da Execução: 14/12/2015
Hora da Execução: 12:46:04
Parecer:
Emitir OS
Encerrar OS

Tela 22 - Serviço Fiscalização de Imóvel

Fornecidas as informações, de acordo com as instruções de preenchimento dos campos, o usuário poderá clicar em **Encerrar OS**. O sistema exibe um **popup** de confirmação: **Confirma a conclusão da Ordem de Serviço?**

Caso o usuário selecione a opção **SIM**, o sistema deverá encerrar a ordem de serviço, caso existam três registros de fotos. Caso contrário, o sistema exibe a mensagem **As fotos devem ser informadas**.

Instruções de preenchimento dos campos

Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
Cabeçalho:	
Tipo do Serviço	Tipo de Serviço especificado na OS.
Número da O.S.	Obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Quantidade	Quantidade de O.S. Executada no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro.
Data Atual	Data atual no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Ordem	Sequencial da O.S. no Roteiro.
Motivo do Encerramento	Selecione uma das opções de motivo de encerramento disponibilizada pelo sistema. Caso o Motivo do Encerramento não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem **O motivo do encerramento deve ser informado**.
Situação Encontrada	Selecione uma das opções de situação disponibilizadas pelo sistema.
Documento Entregue	Selecione o documento a ser entregue, definido no momento do encerramento da ordem de serviço.
Data da Execução	Data da execução da religação, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Hora da Execução	Hora da execução da religação, no formato hh:mm:ss (hora, minuto, segundo).
Parecer	Informe o parecer que julgar necessário referente à religação.
Emitir OS	Ao clicar neste botão, o sistema emite o documento com código de barras para pagamento.
Encerrar OS	Ao clicar neste botão, o sistema encerra a ordem de serviço, enviando as informações de encerramento para o GSAN.

Tipo de Serviço – Fotos

O sistema possibilita Encerrar a O.S., salvando os dados informados no banco de dados do dispositivo móvel para posterior transmissão ao GSAN Web. Para todas as ordens de serviço de cobrança, as fotos são obrigatórias:

1. Corte: obrigatórias 4 (quatro) fotos:
    1. Antes, durante, depois e assinatura;
2. Visita de cobrança: obrigatórias 2 (duas) fotos:
    1. Fachada do imóvel e assinatura;
3. Fiscalização do imóvel: obrigatórias 3 (três) fotos:
    1. Fachada, situação encontrada e assinatura.

Tela 23 - Aba de Fotos

O sistema envia as fotos de forma online (eventualmente, de forma offline), junto com as informações de encerramento da ordem de serviço.

Atenção: a qualquer momento, durante o acompanhamento da execução da O.S., o agente de campo poderá registrar as fotos, ativando as telas de fotos correspondentes.

Instruções de preenchimento dos campos

Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
***Cabeçalho*:**	
Tipo do Serviço	Tipo de Serviço especificado na OS.
Número da O.S.	Obtido na seleção dos registros para execução / acompanhamento.
Quantidade	Quantidade de O.S. Executadas no Roteiro/Quantidade Total de O.S. no Roteiro.
Data Atual	Data atual no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano).
Ordem	Sequencial da O.S. no Roteiro.

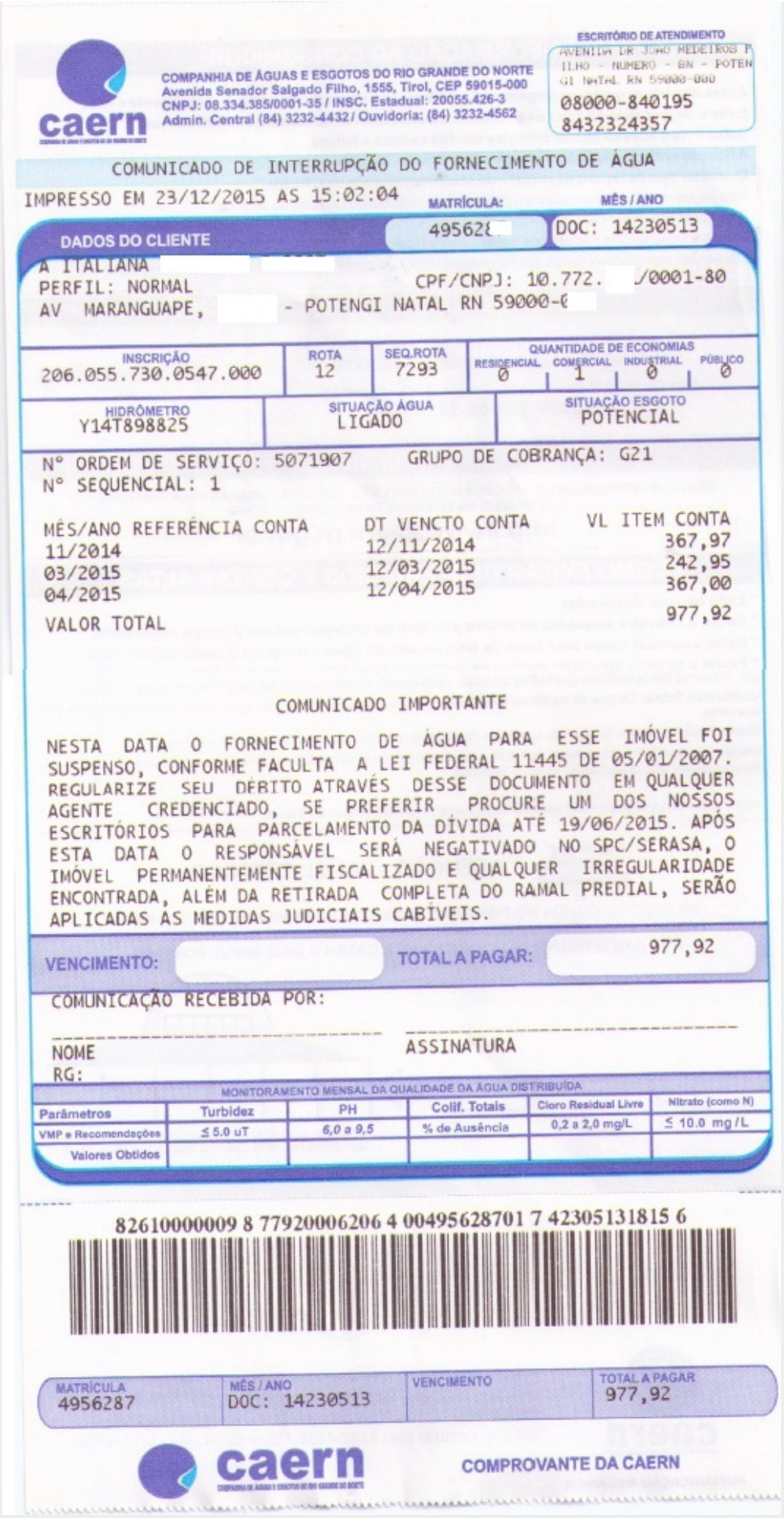
Campo	Instruções de preenchimento dos Campos
Antes da Execução	Caso o usuário selecione o ícone para o registro de uma foto associada à ordem de serviço, o sistema salva a foto com o nome composto por “id” da ordem de serviço + “_” + “id” do tipo da foto, na pasta com o nome do aplicativo “gsaneos”, criada no cartão de memória do dispositivo móvel. Caso já exista registro de foto para a ordem de serviço nesta opção, o sistema atualiza o registro, caso contrário o registro da foto será inserido.
Durante a Execução	Caso o usuário selecione o ícone para o registro de uma foto associada à ordem de serviço, o sistema salva a foto com o nome composto por “id” da ordem de serviço + “_” + “id” do tipo da foto, na pasta com o nome do aplicativo “gsaneos”, criada no cartão de memória do dispositivo móvel. Caso já exista registro de foto para a ordem de serviço nesta opção, o sistema atualiza o registro, caso contrário o registro da foto será inserido.
Após a Execução	Caso o usuário selecione o ícone para o registro de uma foto associada à ordem de serviço, o sistema salva a foto com o nome composto por “id” da ordem de serviço + “_” + “id” do tipo da foto, na pasta com o nome do aplicativo “gsaneos”, criada no cartão de memória do dispositivo móvel. Caso já exista registro de foto para a ordem de serviço nesta opção, o sistema atualiza o registro, caso contrário o registro da foto será inserido.
Fachada do Imóvel	Caso o usuário selecione o ícone para o registro de uma foto associada à ordem de serviço, o sistema salva a foto com o nome composto por “id” da ordem de serviço + “_” + “id” do tipo da foto, na pasta com o nome do aplicativo “gsaneos”, criada no cartão de memória do dispositivo móvel. Caso já exista registro de foto para a ordem de serviço nesta opção, o sistema atualiza o registro, caso contrário o registro da foto será inserido.

Impressão de documentos entregues ao cliente

Após a conclusão das ordens de serviço de cobrança e do registro com fotos, há a opção de impressão da ordem de serviço executada. Para cada tipo de serviço, é impresso um modelo de documento, com o mesmo tipo de impressão com a opção de simultânea e com os textos de acordo com o serviço da ordem em questão. No caso da visita e ordem de corte são disponibilizados o código de barras para pagamento e no caso da fiscalização de imóvel, o documento a ser entregue deve ser definido no momento do encerramento da ordem de serviço.

Tipos de Documentos

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios e não retratam informações de clientes.



caern

COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Senador Salgado Filho, 1555, Tirol, CEP 59015-000
CNPJ: 08.334.385/0001-35 / INSC. Estadual: 20055.426-3
Admin. Central (84) 3232-4432 / Ouvidoria: (84) 3232-4562

ESCRITÓRIO DE ATENDIMENTO
AVENIDA DR JOAO MEDEIROS F
ILHO - NUMERO - BN - POTEN
GI NATAL RN 59000-000
08000-840195
8432324357

COMUNICADO DE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA

IMPRESSO EM 23/12/2015 AS 15:02:04

MATRÍCULA: 495628
MÊS / ANO DOC: 14230513

DADOS DO CLIENTE

A ITALIANA
PERFIL: NORMAL
CPF/CNPJ: 10.772. /0001-80
AV MARANGUAPE, - POTENGI NATAL RN 59000-0

INSCRIÇÃO	ROTA	SEQ.ROTA	QUANTIDADE DE ECONOMIAS			
			RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICO
206.055.730.0547.000	12	7293	0	1	0	0

HIDRÔMETRO	SITUAÇÃO ÁGUA	SITUAÇÃO ESGOTO
Y14T898825	LIGADO	POTENCIAL

Nº ORDEM DE SERVIÇO: 5071907 GRUPO DE COBRANÇA: G21
Nº SEQUENCIAL: 1

MÊS/ANO REFERÊNCIA CONTA	DT VENCTO CONTA	VL ITEM CONTA
11/2014	12/11/2014	367,97
03/2015	12/03/2015	242,95
04/2015	12/04/2015	367,00
VALOR TOTAL		977,92

COMUNICADO IMPORTANTE

NESTA DATA O FORNECIMENTO DE ÁGUA PARA ESSE IMÓVEL FOI SUSPENSO, CONFORME FACULTA A LEI FEDERAL 11445 DE 05/01/2007. REGULARIZE SEU DÉBITO ATRAVÉS DESSE DOCUMENTO EM QUALQUER AGENTE CREDENCIADO, SE PREFERIR PROCURE UM DOS NOSSOS ESCRITÓRIOS PARA PARCELAMENTO DA DÍVIDA ATÉ 19/06/2015. APÓS ESTA DATA O RESPONSÁVEL SERÁ NEGATIVADO NO SPC/SERASA, O IMÓVEL PERMANENTEMENTE FISCALIZADO E QUALQUER IRREGULARIDADE ENCONTRADA, ALÉM DA RETIRADA COMPLETA DO RAMAL PREDIAL, SERÃO APLICADAS AS MEDIDAS JUDICIAIS CABÍVEIS.

VENCIMENTO: TOTAL A PAGAR: 977,92

COMUNICAÇÃO RECEBIDA POR:

NOME ASSINATURA
RG:

MONITORAMENTO MENSAL DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

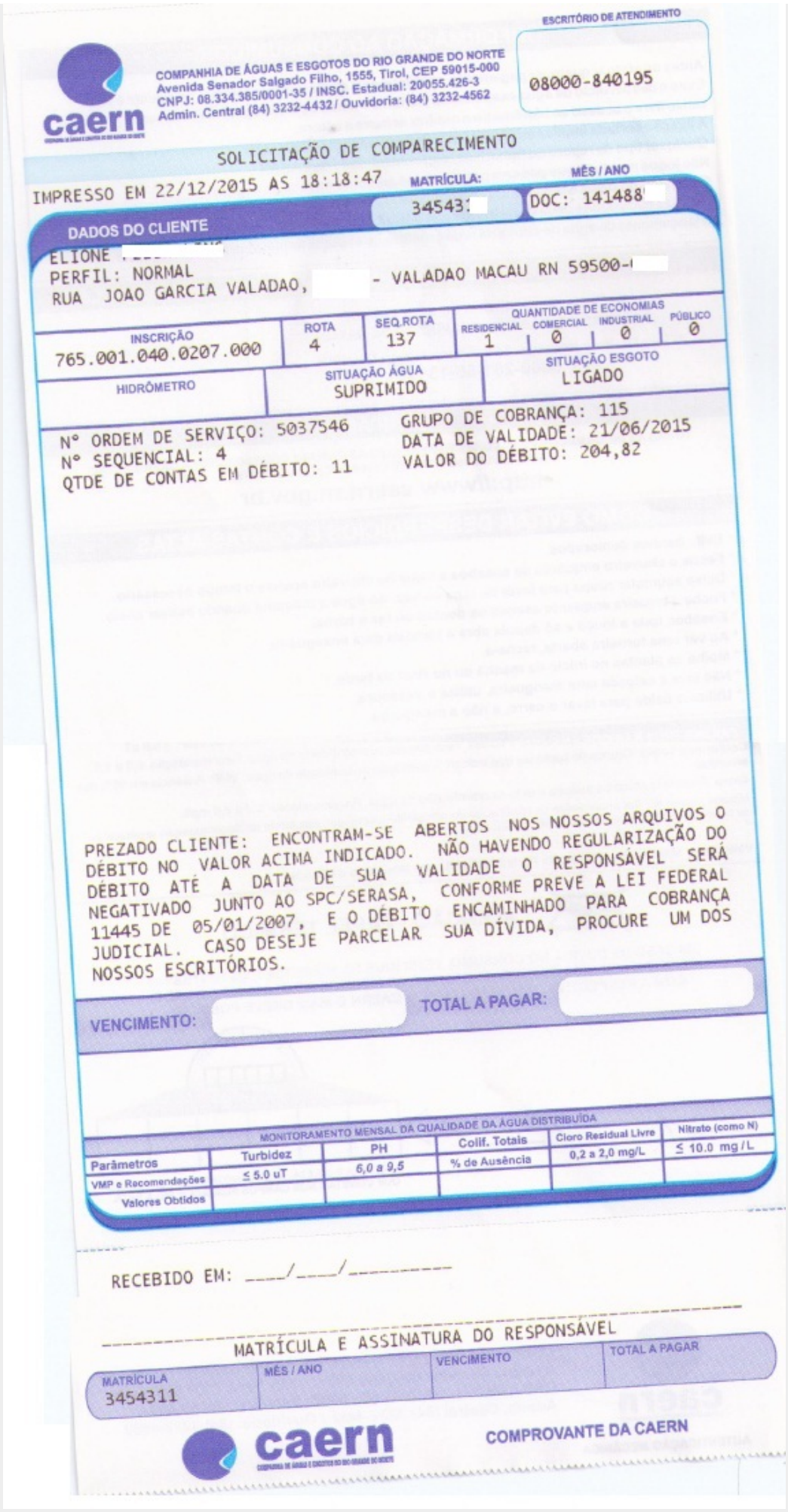
Parâmetros	Turbidez	PH	Colif. Totais	Cloro Residual Livre	Nitrato (como N)
VMP e Recomendações	≤ 5.0 uT	6,0 a 9,5	% de Ausência	0,2 a 2,0 mg/L	≤ 10.0 mg/L
Valores Obtidos					

82610000009 8 77920006206 4 00495628701 7 42305131815 6

MATRÍCULA	MÊS / ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
4956287	DOC: 14230513		977,92

caern COMPROVANTE DA CAERN

Tela 24 - Desligamento de Ramal de Água



caern

COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Senador Salgado Filho, 1555, Tirol, CEP 59015-000
CNPJ: 08.334.385/0001-35 / INSC. Estadual: 20055.426-3
Admin. Central (84) 3232-4432 / Ouvidoria: (84) 3232-4562

ESCRITÓRIO DE ATENDIMENTO
08000-840195

SOLICITAÇÃO DE COMPARECIMENTO

IMPRESSO EM 22/12/2015 AS 18:18:47 MATRÍCULA: 34543[illegible] MÊS / ANO DOC: 141488[illegible]

DADOS DO CLIENTE

ELIONE [illegible]
PERFIL: NORMAL
RUA JOAO GARCIA VALADAO, [illegible] - VALADAO MACAU RN 59500-[illegible]

INSCRIÇÃO	ROTA	SEQ.ROTA	QUANTIDADE DE ECONOMIAS			
			RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICO
765.001.040.0207.000	4	137	1	0	0	0

HIDRÔMETRO	SITUAÇÃO ÁGUA	SITUAÇÃO ESGOTO
	SUPRIMIDO	LIGADO

Nº ORDEM DE SERVIÇO: 5037546
Nº SEQUENCIAL: 4
QTDE DE CONTAS EM DÉBITO: 11
GRUPO DE COBRANÇA: 115
DATA DE VALIDADE: 21/06/2015
VALOR DO DÉBITO: 204,82

PREZADO CLIENTE: ENCONTRAM-SE ABERTOS NOS NOSSOS ARQUIVOS O DÉBITO NO VALOR ACIMA INDICADO. NÃO HAVENDO REGULARIZAÇÃO DO DÉBITO ATÉ A DATA DE SUA VALIDADE O RESPONSAVEL SERÁ NEGATIVADO JUNTO AO SPC/SERASA, CONFORME PREVE A LEI FEDERAL 11445 DE 05/01/2007, E O DÉBITO ENCAMINHADO PARA COBRANÇA JUDICIAL. CASO DESEJE PARCELAR SUA DÍVIDA, PROCURE UM DOS NOSSOS ESCRITÓRIOS.

VENCIMENTO: TOTAL A PAGAR:

MONITORAMENTO MENSAL DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

Parâmetros	Turbidez	PH	Colif. Totais	Cloro Residual Livre	Nitrato (como N)
VMP e Recomendações	≤ 5.0 uT	6,0 a 9,5	% de Ausência	0,2 a 2,0 mg/L	≤ 10.0 mg/L
Valores Obtidos					

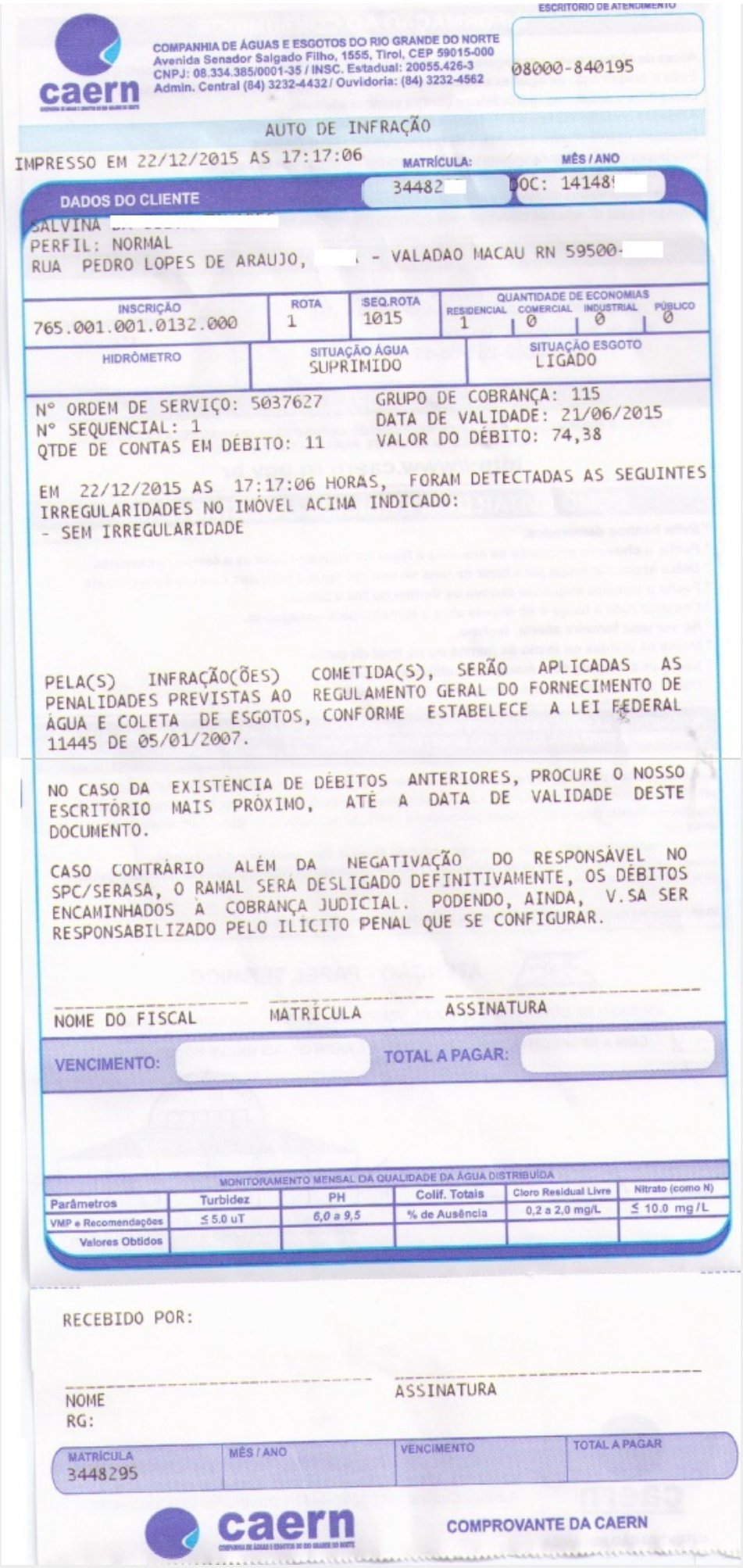
RECEBIDO EM: ____/____/_____

MATRÍCULA E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

MATRÍCULA	MÊS / ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
3454311			

caern COMPROVANTE DA CAERN

Tela 25 - Fiscalização de Imóvel



caern

COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Senador Salgado Filho, 1555, Tirol, CEP 59015-000
CNPJ: 08.334.385/0001-35 / INSC. Estadual: 20055.426-3
Admin. Central (84) 3232-4432 / Ouvidoria: (84) 3232-4562

ESCRITORIO DE ATENDIMENTO
08000-840195

AUTO DE INFRAÇÃO

IMPRESSO EM 22/12/2015 AS 17:17:06

MATRÍCULA: 34482 MÊS / ANO DOC: 14148

DADOS DO CLIENTE

SALVINA
PERFIL: NORMAL
RUA PEDRO LOPES DE ARAUJO, - VALADAO MACAU RN 59500-

INSCRIÇÃO	ROTA	SEQ.ROTA	QUANTIDADE DE ECONOMIAS			
			RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICO
765.001.001.0132.000	1	1015	1	0	0	0

HIDRÔMETRO	SITUAÇÃO ÁGUA	SITUAÇÃO ESGOTO
	SUPRIMIDO	LIGADO

Nº ORDEM DE SERVIÇO: 5037627
Nº SEQUENCIAL: 1
QTDE DE CONTAS EM DÉBITO: 11
GRUPO DE COBRANÇA: 115
DATA DE VALIDADE: 21/06/2015
VALOR DO DÉBITO: 74,38

EM 22/12/2015 AS 17:17:06 HORAS, FORAM DETECTADAS AS SEGUINTES IRREGULARIDADES NO IMÓVEL ACIMA INDICADO:
- SEM IRREGULARIDADE

PELA(S) INFRAÇÃO(ÕES) COMETIDA(S), SERÃO APLICADAS AS PENALIDADES PREVISTAS AO REGULAMENTO GERAL DO FORNECIMENTO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTOS, CONFORME ESTABELECE A LEI FEDERAL 11445 DE 05/01/2007.

NO CASO DA EXISTÊNCIA DE DÉBITOS ANTERIORES, PROCURE O NOSSO ESCRITÓRIO MAIS PRÓXIMO, ATÉ A DATA DE VALIDADE DESTE DOCUMENTO.

CASO CONTRÁRIO ALÉM DA NEGATIVAÇÃO DO RESPONSÁVEL NO SPC/SERASA, O RAMAL SERÁ DESLIGADO DEFINITIVAMENTE, OS DÉBITOS ENCAMINHADOS À COBRANÇA JUDICIAL. PODENDO, AINDA, V.SA SER RESPONSABILIZADO PELO ILICITO PENAL QUE SE CONFIGURAR.

NOME DO FISCAL MATRÍCULA ASSINATURA

VENCIMENTO: TOTAL A PAGAR:

MONITORAMENTO MENSAL DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

Parâmetros	Turbidez	PH	Colif. Totais	Cloro Residual Livre	Nitrato (como N)
VMP e Recomendações	≤ 5.0 uT	6,0 a 9,5	% de Ausência	0,2 a 2,0 mg/L	≤ 10.0 mg/L
Valores Obtidos					

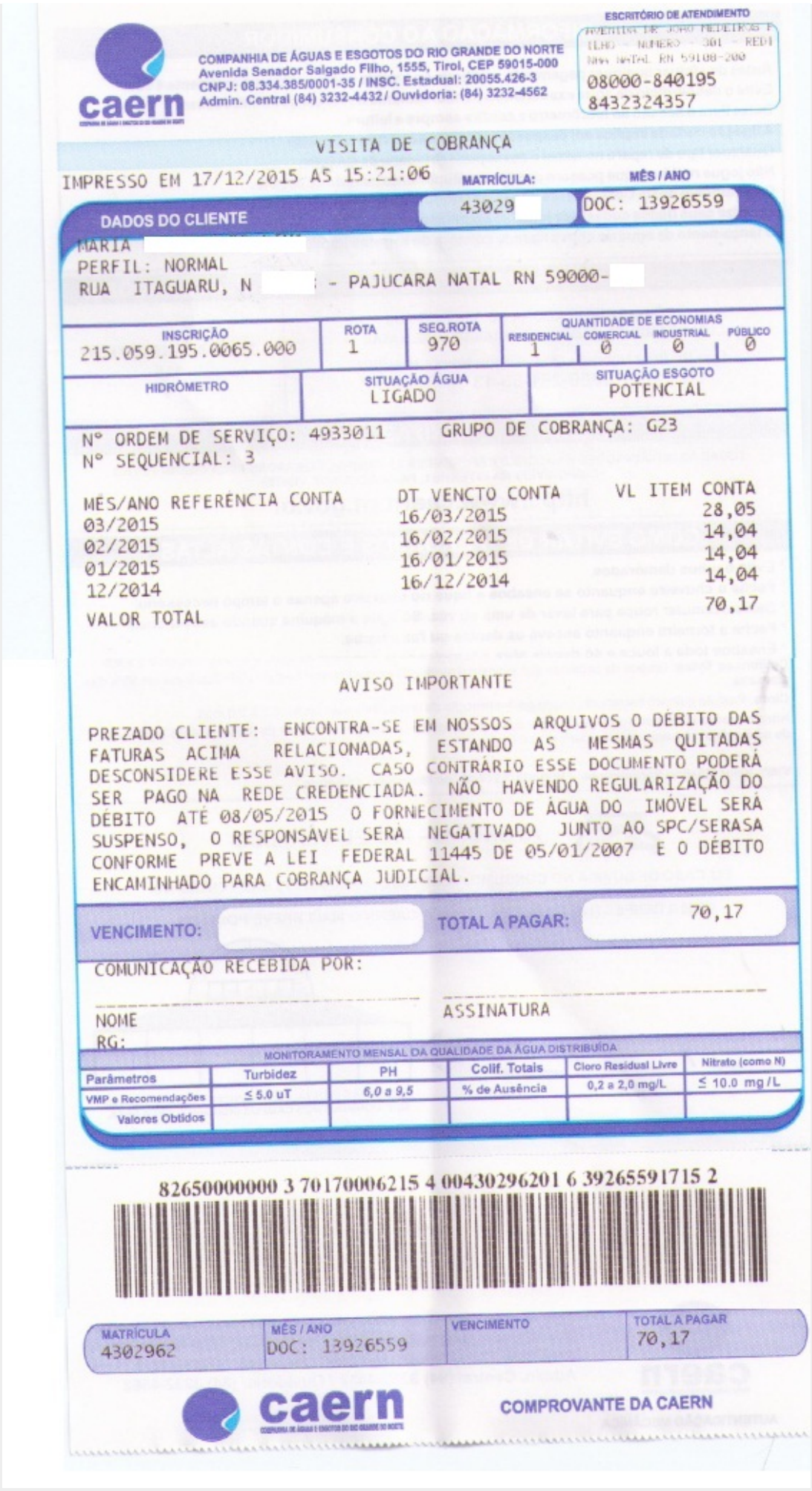
RECEBIDO POR:

NOME ASSINATURA
RG:

MATRÍCULA	MÊS / ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
3448295			

caern COMPROVANTE DA CAERN

Tela 26 - Fiscalização de Imóvel



caern

COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS DO RIO GRANDE DO NORTE
Avenida Senador Salgado Filho, 1555, Tirol, CEP 59015-000
CNPJ: 08.334.385/0001-35 / INSC. Estadual: 20055.426-3
Admin. Central (84) 3232-4432 / Ouvidoria: (84) 3232-4562

ESCRITÓRIO DE ATENDIMENTO
08000-840195
8432324357

VISITA DE COBRANÇA

IMPRESSO EM 17/12/2015 AS 15:21:06

MATRÍCULA: 43029 | MÊS / ANO | DOC: 13926559

DADOS DO CLIENTE
MARIA
PERFIL: NORMAL
RUA ITAGUARU, N - PAJUCARA NATAL RN 59000-

INSCRIÇÃO	ROTA	SEQ.ROTA	QUANTIDADE DE ECONOMIAS			
			RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	PÚBLICO
215.059.195.0065.000	1	970	1	0	0	0

HIDRÔMETRO	SITUAÇÃO ÁGUA	SITUAÇÃO ESGOTO
	LIGADO	POTENCIAL

Nº ORDEM DE SERVIÇO: 4933011 GRUPO DE COBRANÇA: G23
Nº SEQUENCIAL: 3

MÊS/ANO REFERÊNCIA CONTA	DT VENCTO CONTA	VL ITEM CONTA
03/2015	16/03/2015	28,05
02/2015	16/02/2015	14,04
01/2015	16/01/2015	14,04
12/2014	16/12/2014	14,04
VALOR TOTAL		70,17

AVISO IMPORTANTE

PREZADO CLIENTE: ENCONTRA-SE EM NOSSOS ARQUIVOS O DÉBITO DAS FATURAS ACIMA RELACIONADAS, ESTANDO AS MESMAS QUITADAS DESCONSIDERE ESSE AVISO. CASO CONTRÁRIO ESSE DOCUMENTO PODERÁ SER PAGO NA REDE CREDENCIADA. NÃO HAVENDO REGULARIZAÇÃO DO DÉBITO ATÉ 08/05/2015 O FORNECIMENTO DE ÁGUA DO IMÓVEL SERÁ SUSPENSO, O RESPONSÁVEL SERÁ NEGATIVADO JUNTO AO SPC/SERASA CONFORME PREVE A LEI FEDERAL 11445 DE 05/01/2007 E O DÉBITO ENCAMINHADO PARA COBRANÇA JUDICIAL.

VENCIMENTO: TOTAL A PAGAR: 70,17

COMUNICAÇÃO RECEBIDA POR:

NOME ASSINATURA
RG:

MONITORAMENTO MENSAL DA QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

Parâmetros	Turbidez	PH	Colif. Totais	Cloro Residual Livre	Nitrato (como N)
VMP e Recomendações	≤ 5.0 uT	6,0 a 9,5	% de Ausência	0,2 a 2,0 mg/L	≤ 10.0 mg/L
Valores Obtidos					

82650000000 3 70170006215 4 00430296201 6 39265591715 2

MATRÍCULA	MÊS / ANO	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
4302962	DOC: 13926559		70,17

caern COMPROVANTE DA CAERN

Tela 27 - Visita de Cobrança

E aqui concluimos nosso manual de acompanhamento de ordens de serviço de cobrança por resultado. Só lembrando: caso queira complementar a leitura deste manual, você pode ainda assistir às nossas videoaulas sobre o módulo ANDROID, denominado **GSANEOS** ou consultar o **manual macro** da nova sistemática de cobrança da CAERN.

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

~~NOSIDEBAR~~

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:cobranca:caern&rev=1456854436

Last update: **31/08/2017 01:11**