

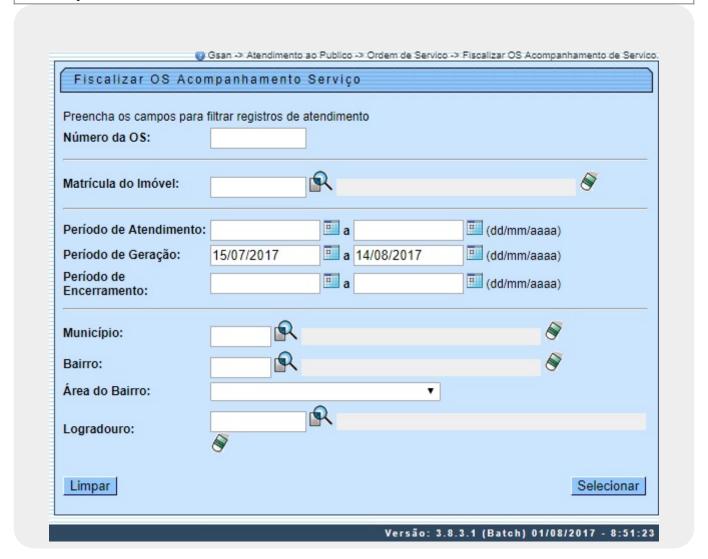
### Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço

O objetivo desta funcionalidade, que pertence ao Módulo de **Atendimento ao Público**, é fiscalizar e acompanhar as ordens de serviço. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN** > **Atendimento ao Público** > **Ordem de Serviço** > **Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço**.

Feito isso, o sistema apresenta a tela de filtro a seguir:

### Observação

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



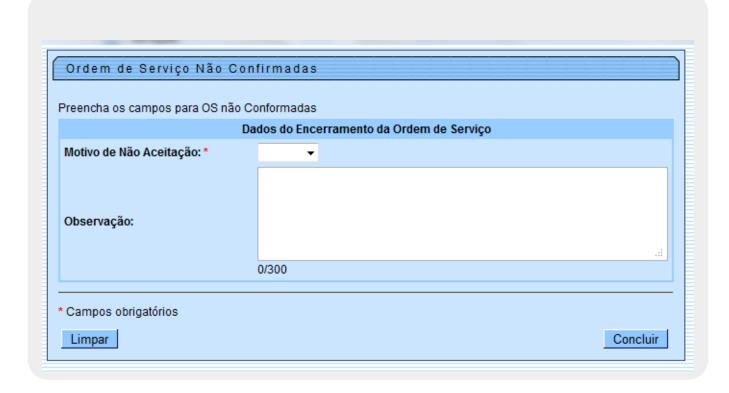
Inicialmente, o sistema exibe a tela acima, para que sejam informados os parâmetros de pesquisa. Preencha os campos que julgar necessários (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**). Em seguida, clique no botão Selecionar .

O sistema exibe a tela resultante do filtro, contendo os dados que atenderam aos parâmetros informados, conforme tela a seguir:

Fiscalizar	OS Aco	mpanham	nento Serviço					
Preencha os can Número da OS:	npos para	filtrar registr	os de atendimento	)				
Matrícula do Imóvel:		R				<b>§</b>		
Localidade:						8		
Período de Atendimento: Período de				(dd/mm/a				
Geração: Período de	16/06/20	013	a 30/06/2013	(dd/mm/a				
Encerramento:		_		Continue	<i>S</i>			
Município: Bairro:		RECIF	E		<b>9</b>			
Área do Bairro:		_		•				
Logradouro: Unidade						8		
Atual:	Cancel					,	Seleciona	r
	Currect	<u> </u>	Dade	<u>os</u>			OCICCIONA	_
Registro Atendiment	0	os	Ende	.000		Confirma		ń
40928014				ieço	Sim	Sim com Ressal	va Não	
		32509317	RUA ALTO E PASSARINHO 52390	A TELHA - RECIFE PE	Sim	Sim com Ressal	va Não	
40931907		32509317 32517653	PASSARINHO	DA TELHA - D RECIFE PE -040 JARDIM SAO ECIFE PE		Sim com Ressal	va Não	
40931907 40932512	;		PASSARINHO 52390 RUA AGUATI - PAULO RE	DA TELHA - D RECIFE PE -040  JARDIM SAO ECIFE PE -050  IROPOLIS - O PAULO	0	0	0	E
	;	32517653	PASSARINHO 52390 RUA AGUATI - PAULO RE 50790 RUA CORDE JARDIM SA	DA TELHA - D RECIFE PE -040  JARDIM SAO ECIFE PE -050  IROPOLIS - O PAULO 50790-230  OUCEIRO DA AS - BOA ECIFE PE	<ul><li></li><li></li><li></li></ul>	© ©	0	Е
40932512		32517653 32517787	PASSARINHO 52390 RUA AGUATI - PAULO RE 50790 RUA CORDE JARDIM SA RECIFE PE RUA JORGE C COSTA EIR VIAGEM R	DA TELHA - D RECIFE PE -040  JARDIM SAO CIFE PE -050  IROPOLIS - DO PAULO 50790-230  OUCEIRO DA AS - BOA ECIFE PE -300  RA - IBURA	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li></ul></th><th><ul><li></li><li></li><li></li></ul></th><th>Ε</th></ul>	<ul><li></li><li></li><li></li></ul>	<ul><li></li><li></li><li></li></ul>	Ε
<u>40932512</u> <u>40932601</u>		32517653 32517787 32517816	PASSARINHO 52390 RUA AGUATI - PAULO RE 50790 RUA CORDEI JARDIM SA RECIFE PE RUA JORGE C COSTA EIR VIAGEM R 51021 RUA IBITIAF	DA TELHA - D RECIFE PE -040  JARDIM SAO ECIFE PE -050  IROPOLIS - DO PAULO 50790-230  OUCEIRO DA AS - BOA ECIFE PE -300  RA - IBURA 51330-240  ME - IBURA	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th></th></ul></th></ul></th></ul>	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th></th></ul></th></ul>	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th></th></ul>	
40932512 40932601 40942784		32517653 32517787 32517816 32549088	PASSARINHO 52390  RUA AGUATI - PAULO RE 50790  RUA CORDE JARDIM SA RECIFE PE  RUA JORGE C COSTA EIR VIAGEM R 51021  RUA IBITIAF RECIFE PE  RUA BOM NO	DA TELHA - D RECIFE PE -040  JARDIM SAO CIFE PE -050  IROPOLIS - O PAULO 50790-230  OUCEIRO DA AS - BOA ECIFE PE -300  RA - IBURA 51330-240  DME - IBURA 51230-160  CAPITAO RIO DE UE - AREIAS	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th></th></ul></th></ul></th></ul>	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th><ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th></th></ul></th></ul>	<ul><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><!--</th--><th></th></ul>	

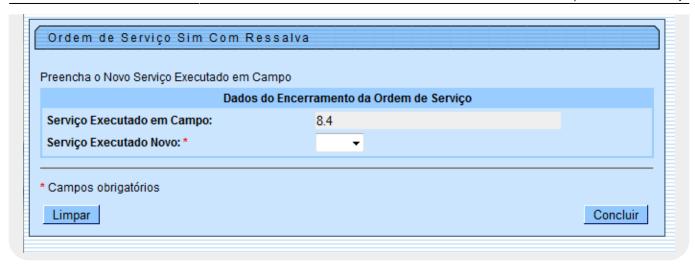
Para aprovação da ordem de serviço, no quadro **Confirma**, clique em **Sim** para confirmar. Feito isso, o sistema acessa a **tela de sucesso**.

Caso a ordem de serviço não seja aprovada (opção **Não**), será aberto um *popup* contendo um campo para selecionar uma das opções disponibilizadas pelo sistema, e um campo de *Observação*, que devem ser preenchidos obrigatoriamente.



Quando a ordem de serviço é encerrada, o parecer de encerramento é preenchido com as seguintes informações: **Data encerramento, Código do serviço (serviço de campo), descrição da equipe e nome dos seus integrantes**. Caso a ordem de serviço seja aprovada, e o motivo seja *Outros*, o campo de **Observação** também será obrigatório.

Para a confirmação da aprovação, ou não da ordem de serviço, foi criada, no quadro **Confirma**, a opção **Sim com Ressalva**. Esta opção tem como objetivo permitir que o usuário possa aprovar a execução da ordem de serviço, ajustando o tipo de serviço (este procedimento será usado pelo usuário, no momento da análise das fotos, verificando que o serviço executado não é o que está cadastrado para a Ordem de Serviço). Ao selecionar a opção **Sim com Resalva**, o sistema exibe a tela para que seja informado, obrigatoriamente, o novo serviço executado em campo.



Caso o usuário selecione um ou mais registros de atendimento, marcando a opção **Sim com Ressalva**, quando for selecionado o botão para atualizar os registros de atendimento, será apresentada uma tela popup com os atributos *Tipo de Serviço Executado* (campo protegido) e *Novo Tipo de Serviço de Campo*. Se o usuário escolher o novo tipo de serviço e selecionar o botão *Alterar*, a ordem de serviço associada ao RA selecionado será alterado, e será gerado o histórico dos dados tipo de serviço anterior. Se o usuário escolher o botão **Voltar**, o sistema retorna para a tela anterior, sem realizar a alteração no tipo de serviço e será apresentada a mensagem - *Deve ser selecionado um novo Tipo de Serviço para o opção Sim com Ressalva*.

A funcionalidade só apresenta as ordens de serviço das equipes das unidades administrativas que o usuário foi autorizado a acompanhar. Caso a área repavimentada e o pavimento informado sejam iguais aos enviados e ainda não existam outros serviços informados no retorno da ordem de serviço, o sistema encerra a ordem de serviço automaticamente. Caso o registro de atendimento não tenha outra ordem de serviço pendente, também será encerrada

Caso a área repavimentada ou o pavimento informado sejam diferentes dos enviados, ou existam outros serviços associados, o sistema não encerra automaticamente a ordem de serviço enviada, devendo acontecer no retorno com a autorização de um operador da companhia. Caso após o *aceite* ainda haja ordens de serviço pendentes associadas ao registro de atendimento, as ordens de serviço devem ficar disponíveis com as consultas das fotos de todas as ordens associadas ao registro de atendimento, para que possa ser aprovado o encerramento.

Caso a ordem de serviço não tenha sido encerrada com **execução**, ou seja, algum motivo de **não execução** tenha sido informado, o sistema não encerra automaticamente a ordem de serviço, ficando disponível para que possa ser verificado e reenviado, se desejar.

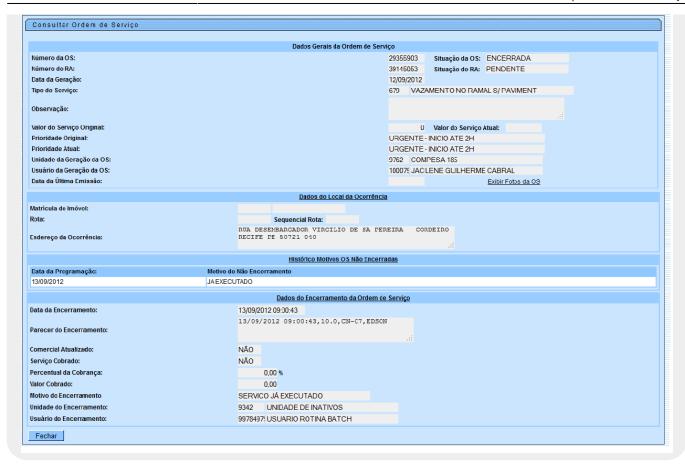
O registro de atendimento só será encerrado, automaticamente, se houver aceite automático (no retorno), ou no aceite manual (através da funcionalidade). Foi alterada a funcionalidade para incluir, para cada registro de atendimento, as ordens de serviço a ela associada, visando à confirmação, ou não, da conclusão de cada ordem de serviço, em vez do registro de atendimento.

As ordens de serviço encerradas pelo sistema de acompanhamento de serviço terão uma tela para armazenar as fotos registradas em campo. Caso seja confirmado que o serviço foi executado com sucesso, o registro de atendimento referente à ordem de serviço fiscalizada será encerrado. Caso não seja aprovado o serviço, o registro será encerrado com o motivo de encerramento *Serviço não aprovado* e será aberta um novo RA como reativação do RA anterior, gerando-se uma nova ordem de serviço com os mesmos atributos da O.S. não aprovada.

Para ter acesso as fotos, clique no *link* do campo **Registro de Atendimento** (tela expandida **Fiscalizar OS Acompanhamento Serviço**) e será apresentada a tela de **Consultar Ordem de Serviço**, que contém o *link* **Exibir Fotos da OS**.

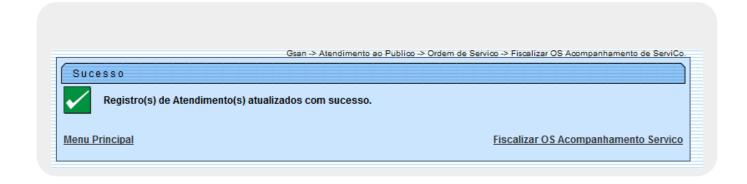
Consultar Ordem de Serviç					
	Dados Gerais da Ordem de Serviço				
Número da OS:	29355903 Situação da OS: ENCERRADA				
Número do RA:	39145053 Situação do RA: PENDENTE				
Data da Geração:	12/09/2012				
Tipo do Serviço:	679 VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT				
Observação:					
Valor do Serviço Original:	0 Valor do Serviço Atual:				
Prioridade Original:	URGENTE - INICIO ATE 2H				
Prioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H				
Unidade da Geração da OS:	9762 COMPESA 185				
Usuário da Geração da OS:	100075 JACILENE GUILHERME CABRAL				
Data da Última Emissão:	Exibir Fotos da OS				
<u>Dados do Local da Ocorrência</u>					
<u>Histórico Motivos OS Não Encerradas</u>					
<u>Dados do Encerramento da Ordem de Serviço</u>					
Fechar					

Ao clicar no link Dados do Local da Ocorrência, Histórico Motivos OS Não Encerradas, Dados do Encerramento da Ordem de Serviço, o sistema expande a tela com o popup a seguir:



Para todas as ordens de serviço fiscalizadas, o nome do usuário responsável pela fiscalização será armazenado no sistema.

### Tela de Sucesso



# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Número da OS	Informe o número da ordem de serviço desejada para o acompanhamento do serviço.
Matrícula do Imóvel	Informe a matrícula do imóvel ou clique no botão A, link Pesquisar Imóvel, para selecionar a matrícula desejada. A identificação do imóvel será exibida no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🥙 ao lado do campo em exibição.
Localidade	Informe o código da localidade ou clique no botão , link <b>Pesquisar Localidade</b> , para selecionar a localidade desejada. O nome da localidade será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🕙 ao lado do campo em exibição.
Período de Atendimento	Informe as datas referentes ao período de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> , para selecionar as datas desejadas.
Período de Geração	Informe as datas referentes ao período de geração, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> , para selecionar as datas desejadas.
Período de Encerramento	Informe as datas referentes ao período de encerramento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> , para selecionar as datas desejadas.
Município	Informe o código do município ou clique no botão R, link <b>Pesquisar Município</b> , para selecionar o município desejado. O nome do município será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🥙 ao lado do campo em exibição.
Bairro	Informe o código do bairro ou clique no botão $\P$ , link <b>Pesquisar Bairro</b> , para selecionar o bairro desejado. O nome do bairro será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🔊 ao lado do campo em exibição.
Área do Bairro	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Logradouro	Informe o código do logradouro ou clique no botão 🔍, link <b>Pesquisar Logradouro</b> , para selecionar o logradouro desejado. O nome do logradouro será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🥙 ao lado do campo em exibição.
Unidade Atual	Informe o código da unidade atual ou clique no botão 📭 para selecionar a unidade desejada. O nome da unidade será exibido no campo ao lado.\\Para
omadac Ataar	apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🥙 ao lado do campo em exibição.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
<b>Q</b>	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), link <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Selecionar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Concluir	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização das bases de dados.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.

#### Referências

Filtro OS Encerradas por Acompanhamento de Serviço

Incluir Dados Acompanhamento de Serviço

**Inserir Registro de Atendimento** 

#### **Termos Principais**

**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:fiscalizar\_os\_acompanhamento\_de\_servico

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

