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.

Preencha os campos para Número da OS:	filtrar registros de atendimento	
Matrícula do Imóvel:	R	Ø
Período de Atendimento:	a	🛄 (dd/mm/aaaa)
Período de Geração:	07/01/2017 a 06/02/2017	💷 (dd/mm/aaaa)
Período de Encerramento:	a a	🛄 (dd/mm/aaaa)
Município:	R	Ø
Bairro:	R	Ø
Área do Bairro:		
Logradouro:		

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:

	Gsan -> Aten	dimento ao Publico -> C	ordem de Servico	o -> Fisc	alizar OS Acompanhamer	ito de Servio	CO.
Fiscalizar C)S Acompanham	ento Serviço					
Preencha os cam Número da OS:	pos para filtrar registro	os de atendimento					
Matrícula do Imóvel:	R			(S.		
Localidade:	R				Ø		
Período de Atendimento:		a	💷 (dd/mm/a	aaaa)			
Período de Geração:	16/06/2013 🔳 a	a 30/06/2013	🛄 (dd/mm/a	aaaa)			
Período de Encerramento:	= 4	a	🛄 (dd/mm/a	aaaa)			
Município:	1160 RECIF	E		۲			_
Bairro:	R			Ì			
Área do Bairro:			•				
Logradouro:	R				Ø		
Unidade Atual:	R				S		
Limpar	Cancelar				S	elecionar	
		Dados	<u>s</u>				
Registro Atendimento	OS	Endere	eço	Sim	Confirma Sim com Ressalva	Não	
<u>40928014</u>	32509317	RUA ALTO DA PASSARINHO 52390-0	A TELHA - RECIFE PE 040		0	0	
<u>40931907</u>	32517653	RUA AGUATI - J PAULO REC 50790-0	ARDIM SAO CIFE PE 050	O	O	O	
<u>40932512</u>	32517787	RUA CORDEIF JARDIM SAC RECIFE PE 5	ROPOLIS - D PAULO 0790-230	\bigcirc	0	© [‡]	E
<u>40932601</u>	32517816	RUA JORGE CO COSTA EIRA VIAGEM RE 51021-3	UCEIRO DA AS - BOA CIFE PE 300	0	O	©	
40942784	32549088	RUA IBITIAR/ RECIFE PE 5	A - IBURA 1330-240	\odot	0	0	
40949172	32553547	RUA BOM NOM RECIFE PE 5	ME - IBURA 1230-160	\bigcirc	O	0	
<u>40958250</u>	32582106	AVENIDA C GREGOR ALBUQUERQU RECIFE PE 5	APITAO IO DE E - AREIAS 0000-000	0	0	0	
		AVENIDA MANA	AUS - UR-01				

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.

Ordem de Serviço Não C	nfirmadas	
Preencha os campos para OS não	Conformadas	
	Dados do Encerramento da Ordem de Serviço	
Motivo de Não Aceitação: * Observação:		.4
	0/300	
* Campos obrigatórios		
Limpar		Concluir

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.

13/08/2025	14:25
------------	-------

Ordem de Serviço Sim Com Res	salva	
Preencha o Novo Serviço Executado em Car	mpo	
Dados do	o Encerramento da Ordem de Serviço	
Serviço Executado em Campo:	8.4	
Serviço Executado Novo: *	•	
* Campos obrigatórios Limpar		Concluir

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 sdministrativas 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 serviços 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**.

onsultar Ordem de Serviç	0		
	Dados Gerais da Ordem de Serviço		
úmero da OS:	29355903 Situação da OS: ENCERRADA		
úmero do RA:	39145053 Situação do RA: PENDENTE		
ata da Geração:	12/09/2012		
po do Serviço:	679 VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT		
bservação:			
alor do Serviço Original:	0 Valor do Serviço Atual:		
rioridade Original:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
rioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
nidade da Geração da OS:	9762 COMPESA 185		
suário da Geração da OS:	100075 JACILENE GUILHERME CABRAL		
ata da Última Emissão:	Exibir Fotos da OS		
Dados do Local da Ocorrência			
	Histórico Motivos OS Não Encerradas		
Dad	os do Encerramento da Ordem de Serviço		

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:

13/08/2025 14:25

7/9

	Dodao Co	rais da Ordom do Sonvico	
Númoro da OS:	Dados Ge		
Número de DA:		23355903	Situação da DA: DENDENTE
Ramero do RA.		391/15053	Situação do RA: PENDENTE
Liata da Geração. Tipo do Sopriori		12/09/2012	
npo do serviço:		675 VA2	AMENTO NO RAMAL S/TAVIMENT
Observação:			
Valor do Serviço Original:		U	Valor do Serviço Atual:
Prioridade Original:		URGENTE	- INICIO ATE 2H
Prioridade Atual:		URGENTE	- INICIO ATE 2H
Unidade da Geração da OS:		9762 CON	IPESA 185
Usuário da Geração da OS:		100075 JAC	LENE GUILHERME CABRAL
Data da Última Emissão:			Exibir Fotos da OS
	Dados	do Local da Ocorrência	
Matrícula do Imóvel:			
Rota:	Sequencial Rota		
	RUA DESEMBARCADOR VI	RCILIO DE SA PEREIRA CO	RDEIRO
Endereço da Ocorrência:	RECIFE PE 50721 040		
	Histórico M	IOUVOS OS Não Encerradas	
Data da Programação:	Motivo do Não Encerramento		
13/09/2012	JA EXECUTADO		
	Dados do Ence	rramento da Ordem de Serviço	
Data da Encerramento:	13/09/2012 09:00:43		
	13/09/2012 09:00:43,	10.0, CN-07, EDSON	
Parecer do Encerramento:			
Compared Atualizado	NÃO		
	NAU		
Serviço cobrado:	NAU 0.00 C		
Percentual da Cobrança:	0.00 %		
Valor Cobrado:	0.00		
Motivo do Encerramento	SERVICO JA EXECUTADO)	
Unidade do Encerramento:	9342 UNIDADE DE INA	ATIVOS	
Usuário do Encerramento:	9978497! USUARIO ROTIN	IA BATCH	

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 🕵, 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 Pesquisar Localidade, 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 Pesquisar Data - Calendário, 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 Pesquisar Data - Calendário , 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 Pesquisar Data - Calendário, para selecionar as datas desejadas.
Município	Informe o código do município ou clique no botão 🔍, link Pesquisar Município, 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 🔍, link Pesquisar Bairro , 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 Pesquisar Logradouro, 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
	apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🕙 ao lado do campo em exibição.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
\mathbf{Q}	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
۲	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 Pesquisar Data - Calendário .
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.

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&rev=1486404751

Last update: 31/08/2017 01:11

