

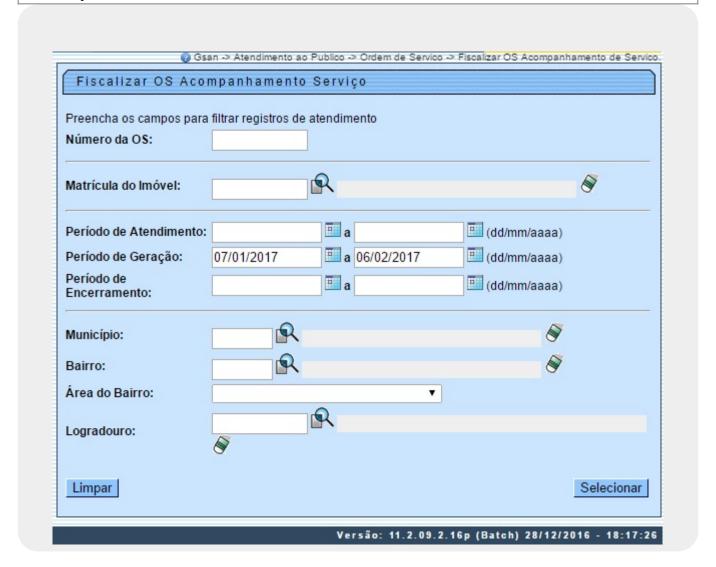
Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço

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.



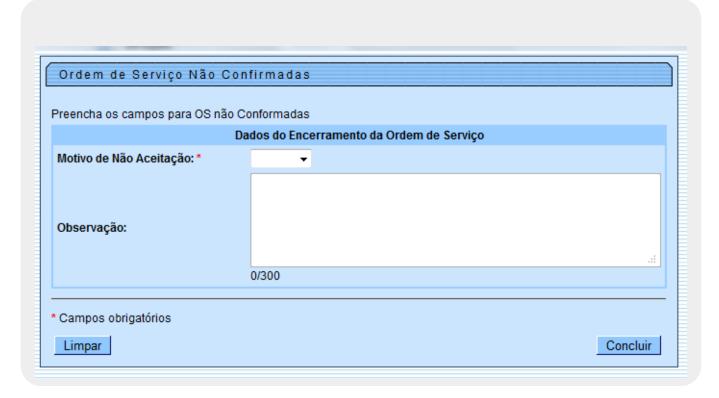
Inicialmente, o sistema exibe a tela acima, para que sejam informados os parâmetros de pesquisa. Preencha os campos que julgar necessários (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**). Em seguida, clique no botão Selecionar .

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

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Servico -> Fiscalizar OS Acompanhamento de Servico. Fiscalizar OS Acompanhamento Serviço								
Preencha os campos para filtrar registros de atendimento								
Número da OS:								
Matrícula do Imóvel:	<u> </u>			8				
Localidade:						8		
Período de Atendimento:		a a		(dd/mm/	аааа)			
Período de Geração:	16/06/2013	■ a	30/06/2013	(dd/mm/	aaaa)			
Período de Encerramento:		⊞ a		(dd/mm/	аааа)			
Município:	1160	RECIFE			8			
Bairro:					9			
Área do Bairro:				•				
Logradouro:						8		
Unidade Atual:	R					8		
Limpar	Cancelar						Seleciona	r I
Limpai	Caricciai		<u>Dados</u>	<u> </u>			ocicciona	_
Registro Atendimento	О	S	Endere	ęço	Sim	Confirma Sim com Ressa	lva Não	Â
<u>40928014</u>	3250	9317	RUA ALTO DA PASSARINHO 52390-0	RECIFE PE	0	0	0	
<u>40931907</u>	3251	7653	RUA AGUATI - J PAULO REC 50790-0	IFE PE	()	0	0	
<u>40932512</u>	3251	7787	RUA CORDEIR JARDIM SAC RECIFE PE 5	PAULO	0	©	0	Е
<u>40932601</u>	3251	7816	RUA JORGE CO COSTA EIRA VIAGEM RE 51021-3	S - BOA CIFE PE	©	©	0	
40942784	32549088		RUA IBITIARA RECIFE PE 5		0	0	0	
40949172	32553547		RUA BOM NON RECIFE PE 5		0	0	0	
40958250	3258	2106	AVENIDA CA GREGORI ALBUQUERQUI RECIFE PE 5	O DE E - AREIAS	0	0	0	
<u>40961083</u>	3258	4269	AVENIDA MANA IBURA - IBURA		(©	Conclu	+ ir

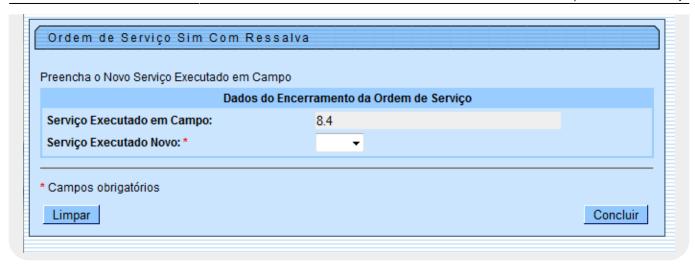
Para aprovação da ordem de serviço, no quadro **Confirma**, clique em **Sim** para confirmar. Feito isso, o sistema acessa a **tela de sucesso**.

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.

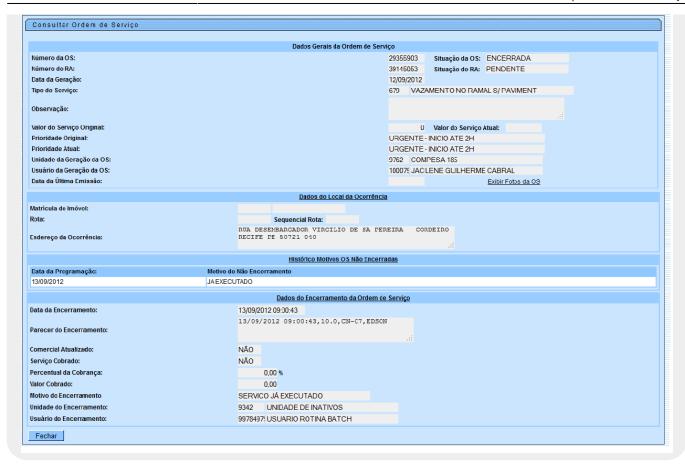
O registro de atendimento só será encerrado, automaticamente, se houver aceite automático (no retorno), ou no aceite manual (através da funcionalidade). Foi alterada a funcionalidade para incluir, para cada registro de atendimento, as ordens de serviço a ela associada, visando à confirmação, ou não,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

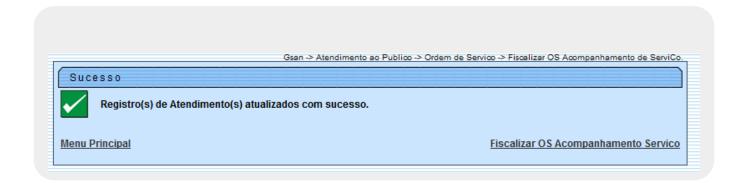
Consultar Ordem de Serviç	0					
Dados Gerais da Ordem de Serviço						
Número da OS:	29355903	Situação da OS: ENCERRADA				
Número do RA:	39145053	Situação do RA: PENDENTE				
Data da Geração:	12/09/2012					
Tipo do Serviço:	679 VAZ	679 VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT				
Observação:			.::			
Valor do Serviço Original:	0	Valor do Serviço Atual:				
Prioridade Original:	URGENTE	URGENTE - INICIO ATE 2H				
Prioridade Atual:	URGENTE	URGENTE - INICIO ATE 2H				
Unidade da Geração da OS:	9762 COMPESA 185					
Usuário da Geração da OS:	100075 JACI	10007! JACILENE GUILHERME CABRAL				
Data da Última Emissão:		Exibir Fotos da OS				
Dados do Local da Ocorrência						
Histórico Motivos OS Não Encerradas						
<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	
	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 A, 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 \P , 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 $oxed{1}$, 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 R 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
	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 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.

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&rev=150273168

Last update: 31/08/2017 01:11

