

Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

Esta funcionalidade tem como objetivo informar o retorno da ordem de serviço de fiscalização, com ocorrência de corte na ligação de água. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, através do caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Fiscalização > Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização**.

Feito isso, o sistema acessa a tela abaixo:

_				~
n	hc	Δr	va	ção
J	N 3	C	v u	çuv

formamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam formações de clientes.			
ormações de chentesi			

Last update: 01/02/2019 ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao 20:02

Para informar o retorn	o da fiscalização , informe os dados abaixo:	
Ordem de		
Serviço:*	9	
	Dados do Imóvel	
Matrícula do Imóvel	:	
Cliente Usuário:		
CPF ou CNPJ:		
Situação da Ligação	o de Água:	
Situação da Ligação	o de Esgoto:	
Ocorrência:		
	Dados do Retorno	
Situação Encontrada:*	IMOVEL DEMOLIDO	▼ Adicionar
Remover	Situação da Fiscalização Selecionada	Data da Fiscalização
Engagerar Of st	Dados Encerramento Ordem de Serv	iço
Encerrar OS:* Motivo Encerramen	● Sim ○ Não	iço •
	● Sim ○ Não	
Motivo Encerramen Parecer do	Sim Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO	
Motivo Encerrament Parecer do Encerramento:	to: Sim Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos	
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento:	Sim Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo:	
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento: Para anexar um ou vo Tipo da foto:	Sim Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo: FRENTE DA CASA	▼
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento:	Sim ○ Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo: FRENTE DA CASA ▼ Escolher arquivo Nenhum arquivo selecio	onado
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento: Para anexar um ou v Tipo da foto: Arquivo:	Sim Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo: FRENTE DA CASA	onado
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento: Para anexar um ou vo Tipo da foto:	Sim ○ Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo: FRENTE DA CASA ▼ Escolher arquivo Nenhum arquivo selecio	onado
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento: Para anexar um ou v Tipo da foto: Arquivo:	Sim ○ Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo: FRENTE DA CASA ▼ Escolher arquivo Nenhum arquivo selecio	onado
Motivo Encerramento: Parecer do Encerramento: Para anexar um ou v Tipo da foto: Arquivo:	Sim ○ Não ABASTECIMENTO SUSPENSO IMOVEL DEMOLIDO Cadastramento das fotos ários arquivos, informe os dados abaixo: FRENTE DA CASA ▼ Escolher arquivo Nenhum arquivo selecio	onado

Printed on 07/12/2025 07:39 https://www.gsan.com.br/

Acima, temos a tela onde é possível informar o retorno da ordem de serviço de fiscalização. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**. Durante o preenchimento dos campos, o sistema efetua algumas **validações**.

Foi atribuído o valor DEFAULT da opção **Não**, para alteração da situação da ligação de água para *Ligado*, quando o imóvel estiver com a situação atual de água como *Cortado* ou *Suprimido*. No retorno da fiscalização de imóveis cortados e suprimidos, quando for detectada a situação de *ligado* à revelia ou clandestino, o imóvel só deverá mudar a situação da ligação de água para *ligado*, caso não tenha débitos além da última fatura emitida para o imóvel. Caso tenha, o sistema ativará um indicador na ordem de serviço de fiscalização informada no retorno e não alterará a situação da ligação de água.

Os Dados referentes à Ligação de Esgoto deverão ser disponibilizados para digitação somente se a opção de Documento Entregue estiver marcada com *Notificação de Esgoto*, e situação da ligação igual a LIGADO.

Após a validação dos dados, será modificada a situação de ligação de esgoto do imóvel para LIGADO, e serão gerados os dados referentes à Ligação de Esgoto, como data da ligação, ou notificação, e dados obrigatórios referente a esgoto.

Caso a ligação seja informada DISPONÍVEL deverá ser criada uma situação especial de faturamento para não cobrar nos próximos 30 dias corridos e, caso a ligação seja informada EFETIVADO, deverá cobrar a ligação de esgoto de imediato.

Caso a opção de Documento Entregue esteja marcada com *Notificação de Esgoto* deverá obrigatoriamente informar os dados de encerramento da Ordem de Serviço.

Realizado ajuste na funcionalidade *Informar Retorno Ordem de Fiscalização*, para permitir ao usuário armazenar as fotos retiradas durante a fiscalização no imóvel, relativa a Ordem de Fiscalização.

Quando ocorrer a informação no sistema GSAN de cometimento das infrações previstas nos incisos, do Art. 77 do Regulamento Geral do Fornecimento de Água e Coleta de Esgoto, Decreto 18.251 de 21 de dezembro de 1994 e suas alterações, poderá haver, caso esteja parametrizado, a suspensão automática do contrato de demanda:

Retirada ou avarias no hidrômetro;

Reciliada ou avalias no murometro

Falta de pagamento da fatura mensal ou de parcelas advindas da composição de débito;

Colocação de bombas ou outros dispositivos que succione água diretamente na rede de distribuição;

Fornecimento regular de água a terceiros;

Intervenção no hidrômetro ou no ramal predial visando fraudar a medição do efetivo consumo;

Violação dos lacres do hidrômetro ou da interrupção do fornecimento.

As funcionalidades de informação destas infrações que são as de *Informar Retorno da Ordem de Fiscalização* e *Informar Ocorrência/Anormalidade do Imóvel*, foram alteradas, para nestes casos, colocar o contrato de demanda residencial na situação suspenso.

Criados parâmetros nas tabelas de Situação Encontrada na Fiscalização, Ocorrências de Imóvel e Anormalidades de Imóvel para indicar se haverá suspensão do contrato de demanda.

Validações do Sistema

Last

update: 01/02/2019 ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao 20:02

• Validar Ordem de Serviço

° Caso não exista a Ordem de Serviço, o sistema exibe a mensagem: Ordem de Serviço inexistente.

Caso o serviço associado à Ordem de Serviço não corresponda a um serviço de fiscalização de infração, o sistema exibe a mensagem: O serviço associado a esta ordem de serviço não corresponde a fiscalização de infração.

Caso a Ordem de Serviço esteja na situação de encerrada, o sistema exibe a mensagem: Esta Ordem de Serviço está <>.

Validar Autorização

Caso a opção de geração de débito informado for não e o usuário não possua senha especial, o sistema exibe a mensagem: Usuário não autorizado a não inclusão de débitos

Verificar Valor do Débito:

Caso o valor do débito calculado não seja maior que zero, o sistema não deve gerar o débito a cobrar

·

Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem: conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem Ordem de Serviço <> atualizada com sucesso.

Verificar se existe leitura para data informada:

Caso não exista data de jeitura para o imóvel com a data de mês/ano de faturamento informada, o sistema considera a data anterior como data atual e considera como data anterior, o ano mês de faturamento - 2.

Validar data de emissão:

Caso a data de emissão esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: Data de Emissão inválida.

Caso a situação do auto seja Auto em Prazo de Recurso e a data de emissão seja menor que a data corrente menos os dias de prazo para o recurso, o sistema exibe a mensagem: Data de Emissão deve ser maior ou igual a <xxxxxx>

Caso a Situação do auto seja Auto com Recurso em Análise/Julgamento ou Auto com Recurso Julgado Procedente ou Auto Cancelado, e a data de emissão seja maior que a data corrente, o sistema exibe a mensagem: Data de Emissão deve ser menor ou jugul à data corrente - coxoxox>.

Validar data de início do recurso:

Caso o indicador da data de início do recurso associado à situação do auto seja Obrigatório e a data de início do recurso não seja informada, o sistema exibe a mensagem: Informe Data de Início do Recurso

Caso a data de início do recurso esteia inválida, o sistema exibe a mensagem: Data de Início do Recurso inválida.

Caso a data de início do recurso seja menor que a data de emissão do auto ou a data de início do recurso seja maior que a data de emissão do auto mais os dias de prazo para o recurso, o sistema exibe a mensagem: Data de Início do Recurso deve ser maior ou igual a <xxxxxx>, e menor ou igual a <xxxxxx>.

Validar data de término do recurso:

Caso o indicador da data de término do recurso associado à situação do auto seja Obrigatório e a data de término do recurso não seja informada, o sistema exibe a mensagem: Informe Data de Término do Recurso.

Caso a data de término do recurso esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: Data de Término do Recurso inválida

Caso a data de término do recurso seja menor que a data de início do recurso, o sistema exibe a mensagem: Data de Término do Recurso deve ser maior ou igual à Data de Início do Recurso - <xxxx>

Verificar opção de geração do débito

Caso a situação selecionada para o auto de infração possua indicador de geração de débito ativo

Caso nenhuma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de gerar débito a cobrar, o sistema exibe a mensagem: A situação selecionada para o auto de infração está incompatível com a opção de geração do débito informada.

Verificar Ouantidade de Parcelas:

Caso a quantidade de parcelas não seja maior ou igual a 1 (um) e menor ou igual a 0 número máximo de parcelas para autos de infração, o sistema exibe a mensagem: Quantidade de parcelas deve ser maior ou igual a 1 e menor ou igual a < >

Verificar imóvel sem data de corte informada

Caso o imóvel não possua data de corte informada, considera o número ao máximo de meses para cálculo de consumo de autos de infração informado no sistema parâmetro.

Verificar situação já existente na lista:

Caso a Situação da Fiscalização já esteja na lista, o sistema exibe a mensagem: Esta Situação da Fiscalização já foi selecionada.

.

o caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel.

Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel.

Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de alterar a data da ligação do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de alterar a data da ligação do imóvel.

Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de validar a capacidade do hidrômetro do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a capacidade do hidrômetro do imóvel.

Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação do controle dos autos de infração, o sistema exibe a mensagem: Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação do controle dos autos de infração

° Caso o usuário selecione uma situação de fiscalização com indicação de notificação de esgoto; e

«
Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, o sistema exibe a mensagem: Não é possível selecionar situação de fiscalização, só é possível selecionar uma situação de fiscalização com indicação de notificação de esgoto.

Verificar remoção de situação:

Caso o usuário desmarque uma situação de fiscalização anteriormente selecionada para a ordem de serviço, e

Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado:

Caso a atualização da situação da ligação de água do imóvel já tenha sido realizada, o sistema exibe a mensagem: Não é possível desmarcar essa situação porque a situação da ligação de água do imóvel <> já foi alterada.

caso contrário

Caso não exista seleção de situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado, retira da tela a exibição do campo Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto

Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado:

Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel já tenha sido realizada, o sistema exibe a mensagem: Não é possível desmarcar essa situação porque a situação da ligação de esgoto do imóvel <> já foi alterada

Caso contrário:

Caso não exista seleção de situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado, retirar da tela a exibição do campo Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto.

Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação do controle dos autos de infração

Caso já existam dados do auto de infração,o sistema exibe a mensagem: Não é possível desmarcar essa situação porque os dados do auto de infração já foram informados

Retira da tela a exibição dos campos referentes ao auto de infração.

Habilita as opções do campo Documento Entregue.

Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação da obrigatoriedade de informar a opção de medição, retira da tela a exibição do campo Tipo de Medição.

. Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de gerar débito a cobrar, e

Caso já tenha sido gerado o débito para a situação desmarcada:

e Exibe a mensagem Não é possível desmarcar essa situação porque já houve a geração do débito a cobrar para essa situação

cos contrário, ou seja, não existe débito a cobrar gerado para a situação desmarcada.

caso nenhuma das situações da fiscalização selecionadas tenha a indicação de geração de débito a cobrar

Retira da tela a exibição do campo Gerar Débito a Cobrar.

Caso contrário, ou seja, alguma das situações da fiscalização selecionadas tem a indicação de geração de débito a cobrar):

Caso já tenha sido gerado o débito para essas situações:

Retira da tela a exibição do campo Gerar Débito a Cobrar.

Verificar mais de um tipo de motivo de encerramento da ordem de serviço:

Caso existam situações diferentes informadas nas situações de fiscalização encontradas, o sistema solicita ao usuário qual a situação que deverá ser usada no encerramento da ordem de serviço de fiscalização

Verificar consumo médio:

° Caso o consumo médio do imóvel seja maior que o valor parametrizado para não inclusão do débito, o sistema não inclui os débitos automaticamente

Verificar existência de dados:

Caso não exista a tabela na base de dados, exibe a mensagem Tabela <> inexistente e cancelar a operação

Caso a tabela esteja sem dados, exibe a mensagem Tabela <> sem dados para seleção e cancelar a operação

Validar Percentual de Coleta:

° Caso o usuário informe o valor do percentual de coleta maior que 100%, o sistema exibe a mensagem: Percentual de Coleta deve ser no máximo 100,00%

• Verificar existência da ligação de esgoto:

° Caso já exista ligação de esgoto para o imóvel, o sistema atualiza a ligação de esgoto existente

Tela de Sucesso



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
	Campo obrigatório. Informe o número da ordem de serviço, ou clique no
Ordem de Serviço	botão , link Pesquisar Ordem de Serviço , para selecionar a O.S desejada. A descrição será exibida no campo ao lado. Para apagar o
	conteúdo do campo, clique no botão 🍣 ao lado do campo em exibição.
Matrícula do Imóvel	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados. Regra associada : o sistema obtém o consumo médio como <i>não medido</i> para o imóvel, passando sua matrícula e o ano/mês de referência do faturamento.
Cliente Usuário	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
CPF ou CNPJ	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Situação da Ligação de Água	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Situação da Ligação de Esgoto	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Ocorrência	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
	Selecione uma ou mais entre as opções disponibilizadas pelo sistema. A
	cada situação escolhida, clique no botão Adicionar. Para <i>Remover</i> uma
	opção adicionada, clique no botão 🤨 .
Situação Encontrada	Regra associada: o sistema não efetua o retorno da ordem de fiscalização caso a situação da ligação de água do imóvel seja incompatível com a situação encontrada no retorno. O sistema calcula os valores de água e esgoto de acordo com os indicadores de verificação da situação encontrada.

Campo	Orientações para Preenchimento
Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto	Informe uma das opções Sim ou Não. Regra associada: este campo somente é habilitado para preenchimento caso a situação da fiscalização informada implique alteração da situação da ligação de água/esgoto do imóvel, com possibilidade de informar mais de uma situação de fiscalização para a mesma ordem de serviço, e possibilidade de alteração dos dados de retorno enquanto a ordem de serviço esteja em aberto (não encerrada). Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel ainda não tenha sido realizada, este campo é exibido com a opção Sim selecionada, permitindo alteração. Caso não exista seleção de situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água ou esgoto do imóvel fiscalizado, este campo não é exibido.
Tipo de Medição	Informe uma das opções <i>Ligação de água</i> ou <i>Poço</i> . Regra associada : campo exibido dependendo da situação da ordem de serviço. Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação da obrigatoriedade de informar a opção de medição, por exemplo, o campo não é exibido.
Documento Entregue	Campo obrigatório. Selecione uma das opções, correspondente ao documento entregue: Sol. Comparecimento, ou Auto de Infração, ou Nenhum, ou Notificação de Esgoto, O checkbox de Notificação de Esgoto somente será disponibilizado quando a Situação Encontrada estiver relacionada a esgoto. Regra associada: opções disponíveis dependendo de a ordem de serviço já ter situação de fiscalização informada.
Encerrar O.S	Campo obrigatório. Selecione uma das opções: Sim - quando se tratar de enceramento da O.S., os campos Motivo Encerramento e Parecer Encerramento serão desbloqueados; ou Não - quando não se tratar de encerramento da O.S., os campos Motivo Encerramento e Parecer Encerramento serão bloqueados.
Motivo Encerramento	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao motivo de encerramento da O.S.
Parecer Encerramento	Este campo é livre para informar o parecer sobre o encerramento da O.S.
CADASTRAMENTO DAS FOTOS:	O sistema permite incluir vários arquivos de fotos, informando os dados sobre: O tipo da foto, O arquivo contendo a foto, e As informações complementares. Em seguida, clique no botão
Tipo da Foto	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Arquivo	Selecione o arquivo de foto a ser anexado ao sistema. Regra associada : caso a resolução da imagem tenha parâmetros (altura, largura) superiores ao informado no sistema parâmetro, o sistema faz o redimensionamento da resolução da imagem conforme parâmetros definidos. Caso o arquivo tenha formato diferente do permitido (.doc, .jpg ou .pdf) o sistema exibe uma mensagem de crítica.
Observação	Campo livre para complementar as informações com até 200 caracteres.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 07:39

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Q	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a informações na base de dados.
8	Ao clicar neste botão, o sistema permite apagar o conteúdo da tela em exibição.
Adicionar	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar uma ou mais <i>Situação Encontrada</i> , referente ao Retorno da Fiscalização.
Selecionar arquivo	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar um arquivo de foto para adicionar a funcionalidade.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema permite limpar o conteúdo da tela em exibição.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela o procedimento e retorna à tela principal.
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização das informações nas bases de dados.
8	Ao clicar neste botão, o sistema permite Remover o item das bases de dados, referente a <i>Situação Encontrada</i> .

Referências

Informar Retorno Ordem de Fiscalização

Termos Principais

Ordem de Serviço

Vídeos

Informar Retorno de Ordem de Serviço de Fiscalização

Clique **aqui** para retornar ao Menu Principal do GSAN.

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao

Last update: **01/02/2019 20:02**

