



# 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:

## Observação

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

Gsan > Atendimento ao Pùblico > Ordem de Servico > Fiscalizacao > Informar Retorno Ordem de Servico de Fiscalizacao

### Informar Retorno Ordem de Fiscalização

Para informar o retorno da fiscalização , informe os dados abaixo:

Ordem de Serviço:

#### Dados do Imóvel

Matrícula do Imóvel:

Cliente Usuário:

CPF ou CNPJ:

Situação da Ligação de Água:

Situação da Ligação de Esgoto:

Ocorrência:

#### Dados do Retorno

Situação Encontrada:

Remover Situação da Fiscalização Selecionada Data da Fiscalização

Documento Entregue:  Sol. Comparecimento  Auto de Infração  Nenhum  Notificação de Esgoto

#### Dados Encerramento Ordem de Serviço

Encerrar OS:  Sim  Não

Motivo Encerramento:

Parecer do Encerramento:

#### Cadastramento das fotos

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

Tipo da foto:

Arquivo:  Nenhum arquivo selecionado

Observação:

Versão: 11.2.09.2.16p (Batch) 28/12/2016 - 18:17:26

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.

## Validações do Sistema

- 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.
- Verificar sucesso da transação:
  - 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 leitura 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 <xxxxx>*.
  - Caso a situação do auto seja *Auto com Prazo de Recurso Vencido* e a data de emissão seja maior ou igual que a data corrente menos os dias de prazo para o recurso, o sistema exibe a mensagem: *Data de Emissão deve ser menor que <xxxxx>*.
  - Caso a situação do auto seja *Auto com Recurso em Análise/Julgamento* ou *Auto com Recurso Julgado Procedente* ou *Auto com Recurso Julgado Improcedente* 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 igual à data corrente - <xxxxx>*.
- 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 esteja 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 <xxxxx>, e menor ou igual a <xxxxx>*.
- 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 Quantidade de Parcelas:
  - Caso a quantidade de parcelas não seja maior ou igual a 1 (um) e menor ou igual ao 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*.
- Verificar seleção de situação:
  - 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*.

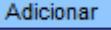
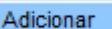
- Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação da obrigatoriedade de informar a opção de medição, retira da tela a exibição do campo *Tipo de Medição*.
- Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de gerar débito a cobrar, e
- Caso já tenha sido gerado o débito para a situação desmarcada:
  - Exibe a mensagem *Não é possível desmarcar essa situação porque já houve a geração do débito a cobrar para essa situação.*
  - Caso 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

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Ordem de Serviço -> Fiscalizacão -> Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalizacão

<b>Sucesso</b>
 Ordem de Serviço de código 3401359 atualizada com sucesso.
<a href="#">Menu Principal</a>
<a href="#">Informar outra fiscalizacão</a>

# Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço(*)	<p>Campo obrigatório - Informe o número da ordem de serviço, ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Ordem de Serviço</a>, para selecionar a OS desejada. A descrição será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Matrícula do Imóvel	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
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.
Situação Encontrada	<p>Selecione uma ou mais entre as opções disponibilizadas pelo sistema. A cada situação escolhida, clique no botão .</p> <p>Para Remover uma opção adicionada, clique no botão .</p>
Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto	Informe uma das opções <i>Sim</i> ou <i>Não</i> .
Tipo de Medição	Informe uma das opções <i>Ligação de água</i> ou <i>Poço</i> .
Documento Entregue(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione uma das opções, correspondente ao documento entregue:</p> <p><i>Sol. Comparecimento</i>, ou  <i>Auto de Infração</i>, ou  <i>* Nenhum</i>, ou  <i>* Notificação de Esgoto</i>,</p> <p>O checkbox de <i>Notificação de Esgoto</i> somente será disponibilizado quando a <i>Situação Encontrada</i> estiver relacionada a esgoto.</p>
Encerrar OS(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione uma das opções:</p> <p>* <i>Sim</i> - quando se tratar de encerramento da O.S., os campos <i>Motivo Encerramento</i> e <i>Parecer Encerramento</i> serão desbloqueados; ou</p> <p>* <i>Não</i> - quando não se tratar de encerramento da O.S., os campos <i>Motivo Encerramento</i> e <i>Parecer Encerramento</i> serão bloqueados.</p>
Motivo Encerramento	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao motivo de encerramento da OS.
Parecer Encerramento	Este campo é livre para informar o parecer sobre o encerramento da O.S.
CADASTRAMENTO DAS FOTOS:	<p>O sistema permite incluir vários arquivos de fotos, informando os dados sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* O tipo da foto,</li> <li>* O arquivo contendo a foto, e</li> <li>* As informações complementares.</li> </ul> <p>Em seguida, clique no botão .</p>

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo da Foto	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Arquivo	Selecione o arquivo de foto a ser anexado ao sistema. Caso a resolução da imagem tenha parâmetro (altura, largura) superiores ao informado no sistema parâmetro, o sistema faz o redimensionamento da resolução da imagem baseado conforme parâmetros definidos.
Observação	Campo livre para complementar as informações.

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;
- 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.

## Funcionalidade dos Botões

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

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&rev=1486148383](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao&rev=1486148383)

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

