

# 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

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

	rno Ordem de Fiscali		
Para informar o reto Ordem de Serviço:*	orno da fiscalização , informe	os dados abaixo:	
	Da	dos do Imóvel	
Matrícula do Imóv	el:		
Cliente Usuário:			
CPF ou CNPJ:			
Situação da Ligaç	ão de Água:		
Situação da Ligaç	ão de Esgoto:		
Ocorrência:			
	Dao	los do Retorno	
Situação Encontrada:*			▼ Adicionar
Remover	Situação da Fiscalizaçã	o Selecionada	Data da Fiscalização
		amonto Ordom do Corvino	
Encerrar OS:*		amento Ordem de Serviço	
Encerrar OS:*	● Sim ● Não	imento Ordeni de Serviço	•
	● Sim ● Não	imento Ordeni de Serviço	•
Motivo Encerram	● Sim ● Não	imento Ordeni de Serviço	<b>•</b>
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:	ento:  Sim Não  Cadast	ramento das fotos	<b>▼</b>
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:	ento:  Sim Não  Cadast  u vários arquivos, informe os	ramento das fotos	<b>V</b>
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:  Para anexar um o Tipo da foto:	ento:  Cadast u vários arquivos, informe os	ramento das fotos dados abaixo:	<b>,</b>
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:	ento:  Cadast u vários arquivos, informe os	ramento das fotos	<b>,</b>
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:  Para anexar um or Tipo da foto: Arquivo:	ento:  Cadast u vários arquivos, informe os	ramento das fotos dados abaixo:	· ·
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:  Para anexar um o Tipo da foto:	ento:  Cadast u vários arquivos, informe os	ramento das fotos dados abaixo:	<b>V</b>
Motivo Encerram Parecer do Encerramento:  Para anexar um or Tipo da foto: Arquivo:	ento:  Cadast u vários arquivos, informe os	ramento das fotos dados abaixo:	Adicionar

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;
- 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

Validar Ordem de Serviço:

- Caso n\(\tilde{a}\) exista a Ordem de Servi\(\tilde{c}\), o sistema exibe a mensagem: Ordem de Servi\(\tilde{c}\) 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.

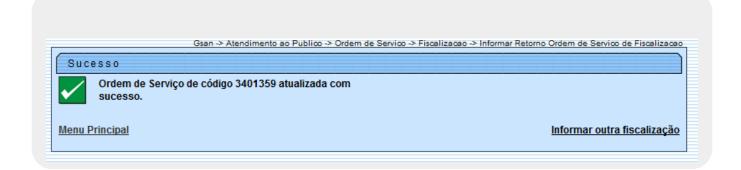
- Caso a data de término do recurso seja menor que a data de início do recurso, o sistema exibe a mensagem: Data de Término do Recurso deve ser maior ou igual à Data de Início do Recurso - <xxxx>.
- Verificar opção de geração do débito:
  - Caso a situação selecionada para o auto de infração possua indicador 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



## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
	Campo obrigatório - Informe o número da ordem de serviço, ou clique
Ordem de Serviço	no botão A, link <b>Pesquisar Ordem de Serviço</b> , para selecionar a OS 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.
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
Situação Encontrada	cada situação escolhida, clique no botão Adicionar.
	Para <i>Remover</i> uma opção adicionada, clique no botão 🤨.
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> .

Campo	Orientações para Preenchimento	
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.	
Encerrar OS(*)	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 OS.	
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 Adicionar.	
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.	

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	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 a tela principal.
Atualizar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização das informações nas bases de dados.

Botão	Descrição da Funcionalidade
8	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=1486149313

Last update: 31/08/2017 01:11

