



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 Serviço -> Fiscalização -> Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

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

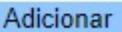
Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

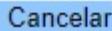
Tipo da foto:

Arquivo: Nenhum arquivo selecionado

RUA EM FRENTE À ESTÁTUA DE CHARLES DICKENS.

Observação:



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

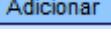
- Validar Ordem de Serviço:
 - Caso não exista a Ordem de Serviço, o sistema exibe a mensagem: *Ordem de Serviço inexistente.*
 - Caso o serviço associado à Ordem de Serviço não corresponda a um serviço de fiscalização de Infração, o sistema exibe a mensagem: *O serviço associado a esta ordem de serviço 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 <xxxx>.*
 - 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 <xxxx>.*
 - 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 - <xxxx>.*
- 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 <xxxx>, e menor ou igual a <xxxx>.*
- 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 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 de 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 de 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 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 -> Fiscalização -> Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

Sucesso	
 Ordem de Serviço de código 3401359 atualizada com sucesso.	Informar outra fiscalização
Menu Principal	

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço	Campo obrigatório. Informe o número da ordem de serviço, ou clique no 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.
Situação Encontrada	Selecione uma ou mais entre as opções disponibilizadas pelo sistema. A cada situação escolhida, clique no botão  . Para Remover uma opção adicionada, clique no botão  . Regra associada: o sistema não efetua o retorno da ordem de fiscalização caso a situação da ligação de água do imóvel seja <i>incompatível</i> 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 <i>Sim</i> ou <i>Não</i> . 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 <i>Sim</i> 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: <i>Sol. Comparecimento</i> , ou <i>Auto de Infração</i> , ou <i>Nenhum</i> , ou <i>Notificação de Esgoto</i> , O checkbox de <i>Notificação de Esgoto</i> somente será disponibilizado quando a <i>Situação Encontrada</i> 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: <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 <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.
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 Adicionar .
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.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a informações na base de dados.
	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.
	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

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=1540393314

Last update: 24/10/2018 15:01

