Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento

Esta aba faz parte da funcionalidade **Consultar Imóvel** e apresenta os registros de atendimentos e ordens de serviços associados ao imóvel, conforme a tela abaixo. Para a **CAERN**, nesta aba é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento quanto uma ordem de serviço, conforme modelo **AQUI**:

Observação

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

Dados Cadastrais | Dados Adicionais | Análise Ligação Consumo | Histórico Faturamento | Débitos Imóvel | Pagamento Imóvel | Devoluções Imóvel | Documento Cobrança | Parcel. | RA/OS

Dados do Imóvel

Imóvel:* 8410011 006.002.175.0005.000

Situação de Água: LIGADO

Situação de Esgoto: POTENCIAL

Tipo de Ligação: COM HIDROMETRO

IMÓVEL POSSUI COMENTÁRIOS

Dados Gerais do Registros de Atendimento

Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento
91927064	VERIFICAR LEITURA	14/09/2016	15/08/2016	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

Expandir Consulta

Manter RA - Registro de Atendimento Incompleto

Inserir RA - Registro de Atendimento

Dados Gerais das Ordens de Serviço

Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número de RA	Situação	Data Geração	Data de Emissão	Unidade Atual
40999285	VERIFICAR LEITURA	91927064	Encerrada	14/09/2016		COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
39267701	CORTE POR FALTA DE PAGAM,		Encerrada	06/08/2015	06/08/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
38519130	CORTE POR FALTA DE PAGAM,		Encerrada	31/05/2015	31/05/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL

Comentários do Imóvel

Comentário	Sequencial Inc.	Data Inclusão	Usuário
USUARIA CONTESTA SANCAO REF AO RA 48393916. NO ENTANTO, CONFESSA EXIST ENCIA DE DESVIO (AFIRMA NAO FAZER USO DO MESMO). INFORMADA QUE COBRANC A EH DEVIDA. ## ARON * 04/05/2012.	0	07/09/2015	ADMIN - PCG

Voltar

Cancelar

Versão: 3.22.2.0 (Online) 26/03/2018 - 17:45:11

Cada aba conterá as informações relacionadas a um determinado assunto específico:

- **Dados cadastrais**
- **Dados adicionais**
- **Análise Ligação Consumo**
- **Histórico do faturamento**
- **Débitos do imóvel**
- **Pagamento Imóvel**
- **Devoluções Imóvel**
- **Documento Cobrança**
- **Parcelamentos efetuados**
- **Registros de Atendimentos (RA/OS)**

Clique no *link* de uma aba, para ver o detalhamento das informações correspondentes disponíveis.
Ao clicar no *link* do campo **Número do RA**, o sistema apresenta a tela **Consultar Dados do Registro de Atendimento** referente ao **Registro de Atendimento** selecionado.
Ao clicar no *link* **Inserir RA - Registro de Atendimento** o sistema visualiza a funcionalidade para a inserção dos dados do **RA**. Ao clicar no *link* **Manter RA - Registro de Atendimento Incompleto** o sistema visualiza a funcionalidade para a inserção dos dados do registro de atendimento **incompleto**.

O botão que se encontra na mesma linha do subtítulo **Dados do Imóvel**, apresenta um *Hint* que exibe:

- Inscrição do Imóvel;
- Cliente Usuário;
- Número do Hidrômetro; e
- Endereço do Imóvel.

Caso o imóvel esteja na **Situação de Cortado**, o sistema apresenta um *Hint* que exibe:

- Tipo do Corte;
- Motivo do Corte;
- Data do Corte; e
- Número do Selo do Corte.

Em todas as abas são apresentadas as seguintes informações:

- Matrícula do Imóvel;
- Inscrição composta do imóvel:
  - Localidade;
  - Setor Comercial;
  - Quadra;
  - Lote;
- Descrição da Situação da Ligação de Água;
- Descrição da Situação da Ligação de Esgoto.

Para a **DESO**, o quadro **Comentários do Imóvel** é visualizado. Nele, é possível ler, caso exista, algum comentário pertinente ao imóvel consultado, além da data de inclusão e nome do usuário que inseriu o texto. Além disso, ao clicar no botão Expandir Consulta, o sistema acessa a tela de popup abaixo, onde é possível consultar a lista de registros de atendimento com seus respectivos dados gerais, tais como o **Tipo de Solicitação** e a **Unidade de Atendimento**:

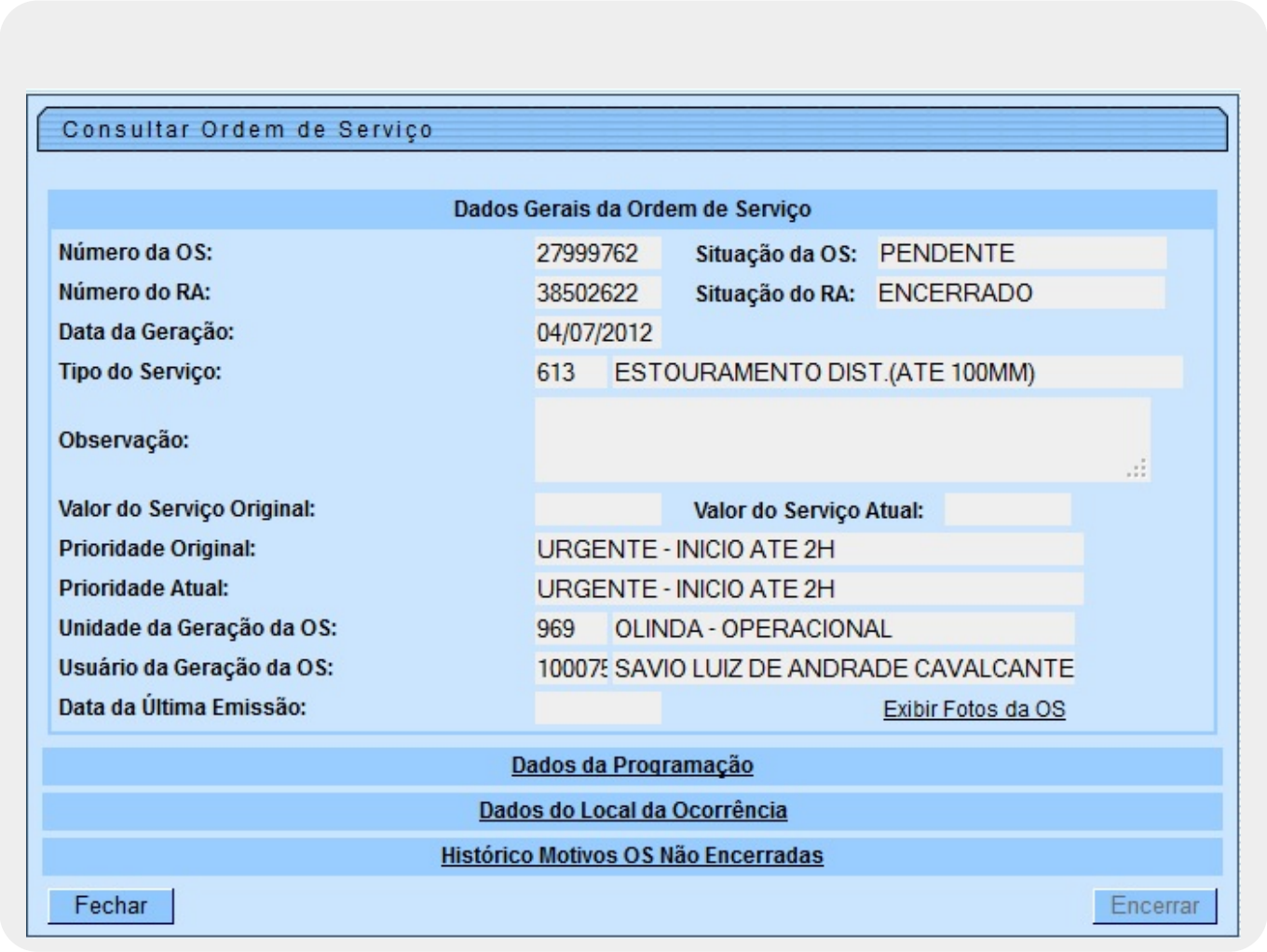
Informações Extendidas de Registro Atendimento

Dados Gerais do Registros de Atendimento

Número do RA	Tipo da Solicitação	Especificação	Unidade de Atendimento	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento
21594063	VAZAMENTO	VAZAMENTO DE REDE	DIST. DE OPERACAO DO SERTAO	29/11/2012	30/11/2012	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO
8854904	SUPRESSAO PARCIAL NO RAMAL	POR DEBITO	AQUIDABA	10/10/2008	10/10/2008	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

Fechar

Caso haja fotos cadastradas no sistema associadas à Ordem de Serviço de um imóvel, será exibido um *link* no campo **Tipo de Serviço**. Ao passar o mouse sobre esse *link*, surgirá um *Hint*, em destaque, com a descrição **Consultar Fotos**, onde serão exibidas as fotos.
Também é possível consultar as fotos, clicando no *link* do campo **Ordem de Serviço**, será exibido um *popup* detalhando os dados da OS e um *link* **Exibir Fotos da OS** (quando existir foto cadastrada para o imóvel).



Consultar Ordem de Serviço

Dados Gerais da Ordem de Serviço

Número da OS:	27999762	Situação da OS:	PENDENTE
Número do RA:	38502622	Situação do RA:	ENCERRADO
Data da Geração:	04/07/2012		
Tipo do Serviço:	613 ESTOURAMENTO DIST.(ATE 100MM)		
Observação:			
Valor do Serviço Original:		Valor do Serviço Atual:	
Prioridade Original:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
Prioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
Unidade da Geração da OS:	969 OLINDA - OPERACIONAL		
Usuário da Geração da OS:	100075 SAVIO LUIZ DE ANDRADE CAVALCANTE		
Data da Última Emissão:		Exibir Fotos da OS	

Dados da Programação

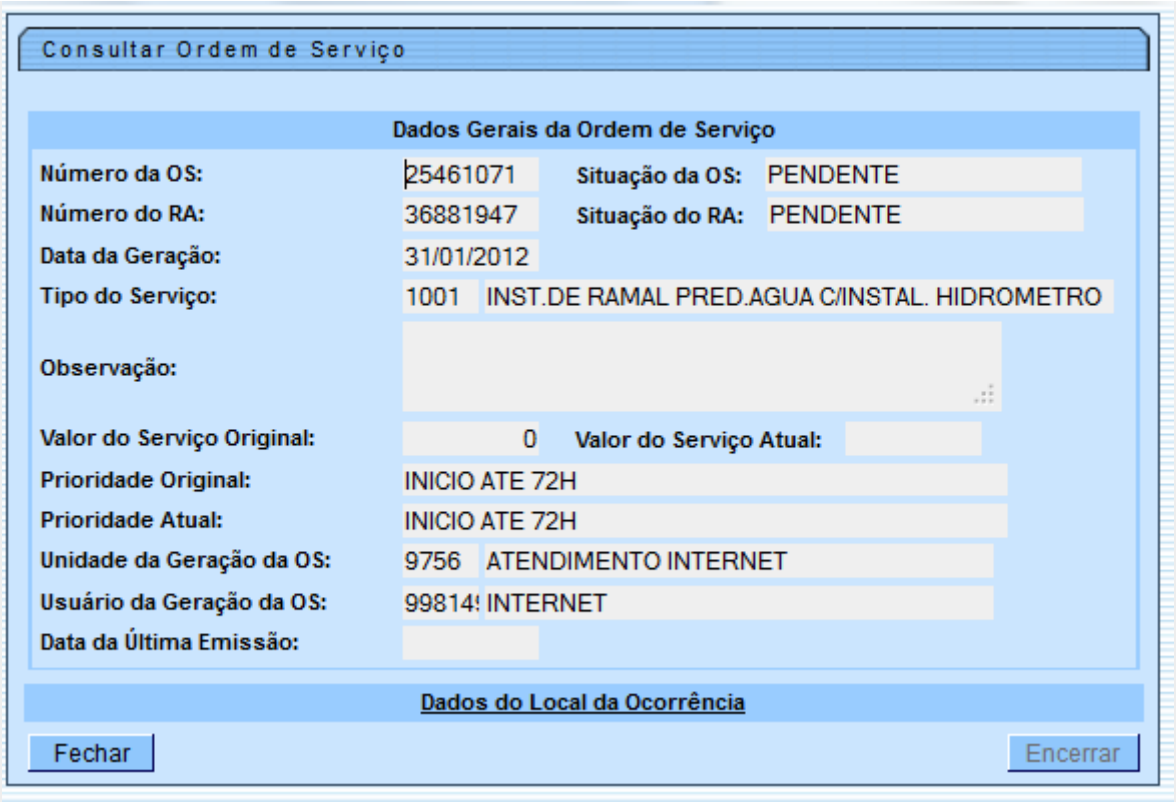
Dados do Local da Ocorrência

Histórico Motivos OS Não Encerradas

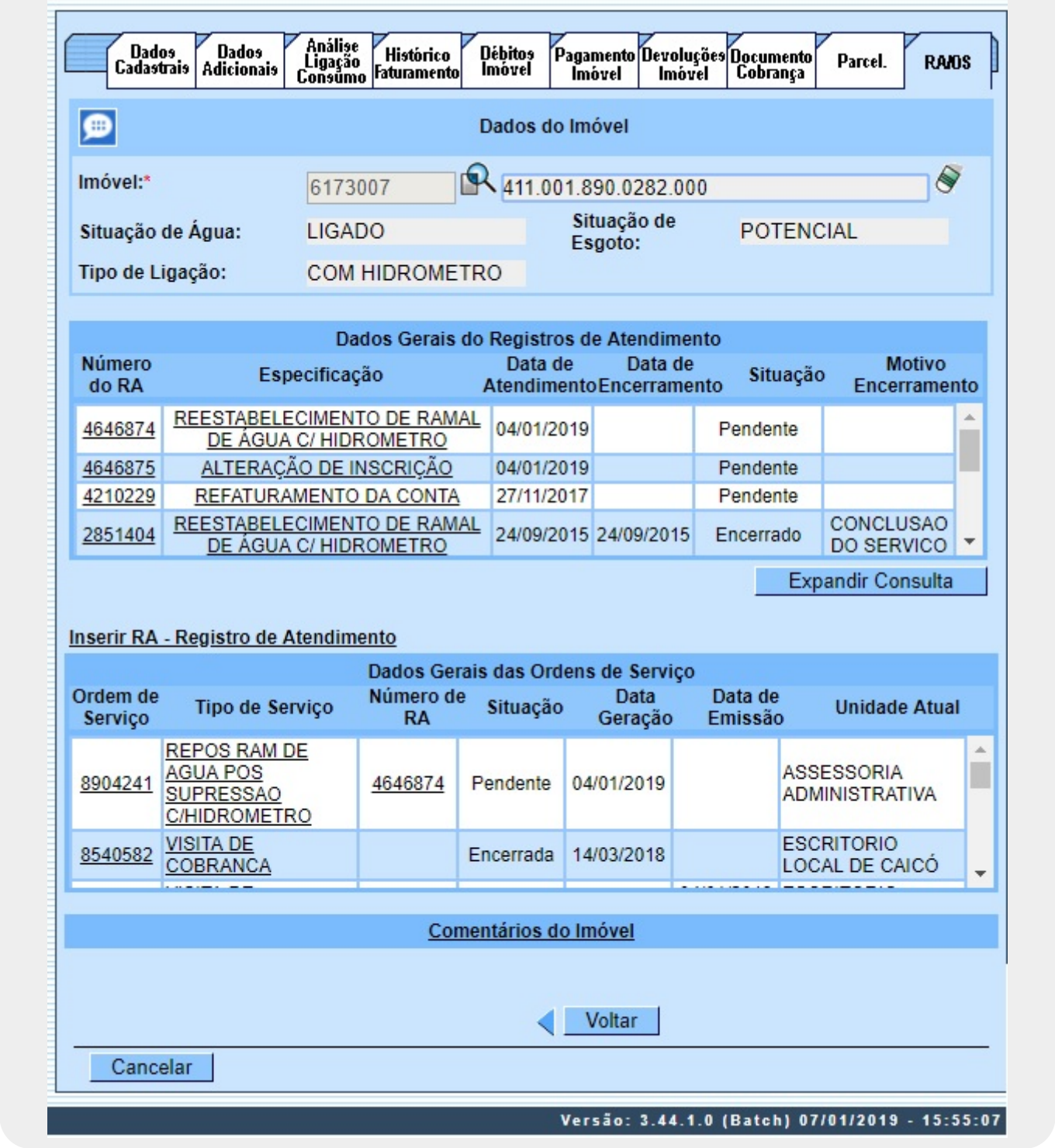
Fechar Encerrar

Quando não existir fotos cadastradas o *Hint* não aparecerá.

Ao clicar no *link* do campo **Ordem de Serviço**, o usuário terá a possibilidade de consultar a ordem de serviço do imóvel selecionado.



Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN



Acima, é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento (clicando no *link* da coluna **Especificação**, quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**) quanto uma ordem de serviço (clicando no *link* da coluna **Tipo de Serviço**, quadro **Dados Gerais da Ordem de Serviço**). Para detalhes gerais sobre as duas funcionalidades clique **AQUI** e **AQUI**. Acessadas diretamente pela aba **RA/O.S**, as respectivas telas trazem o botão Consultar Imóvel habilitado. Depois de atualizadas, as telas de sucesso do registro de atendimento e da ordem de serviço um *link* para retornar a **Consultar Imóvel**, conforme exemplos **AQUI**.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Imóvel	Campo obrigatório - Informe o número do imóvel, ou clique no botão para consultar a matrícula desejada. Ao informar a matrícula, o sistema exibe a inscrição do imóvel (ao lado do campo matrícula); a situação de água; e a situação de esgoto. Para apagar os dados do imóvel da tela, clique no botão ao lado do campo de inscrição do imóvel. Ao clicar no botão ao lado da constante **Dados do Imóvel**, o sistema exibe os dados sobre o imóvel, quais sejam: Inscrição; Cliente Usuário; Hidrômetro; e Endereço. Um segundo botão poderá surgir ao lado do anterior, quando existir fotos cadastradas para a ordem de serviço associada ao imóvel. Ao clicar no botão ao lado do campo **Situação de Água**, o sistema exibe os dados sobre o corte: Tipo do Corte; Motivo do Corte; Data do Corte; Número do Selo do Corte.
Número do RA	O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam: Especificação; Data de Atendimento; Data de Encerramento; Situação; e Motivo do Encerramento. Para obter mais detalhes sobre o Registro de Atendimento (RA), clique no *link* correspondente. Feito isso, o sistema exibe um popup para **Consultar Dados do Registro de Atendimento**.
Ordem de Serviço	O sistema exibe os dados gerais da ordem de serviço, quais sejam: Tipo de Serviço; Número de RA; Situação; Data Geração; Data de Emissão; e Unidade Atual. Para obter mais detalhes sobre a Ordem de Serviço (OS), clique no *link* correspondente e o sistema exibe um popup para **Consultar Ordem de Serviço**.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para consultar o imóvel.
	Utilize este botão para apagar o conteúdo do campo em exibição.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para exibir o detalhamento sobre o campo ao lado. O *Hint* na linha de Dados do Imóvel exibe os dados, e o *hint* ao lado da Situação de Água somente será exibido quando o imóvel estiver na situação de cortado, contendo os dados do corte.
Voltar	Utilize este botão para voltar para a aba anterior.
Fechar	Utilize este botão para fechar o popup.
Cancelar	Utilize este botão para fechar esta funcionalidade e voltar para a tela inicial do sistema.
Expandir Consulta	Utilize este botão para expandir a consulta sobre o Registro de Atendimento.

Referências

Consultar Imóvel

Inserir Registro de Atendimento

Registro de Atendimento

Gerar Ordem de Serviço

Termos Principais

Registro de Atendimento

Vídeos

Registros de Atendimento e RA

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:registros_de_atendimentos_ra_os&rev=1546968115

Last update: **08/01/2019 17:21**