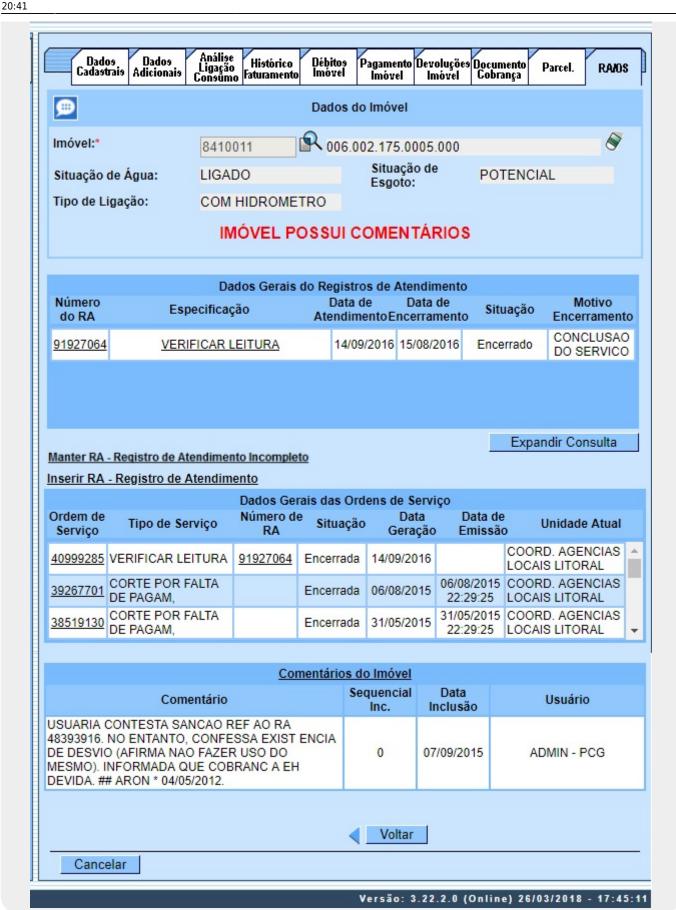


Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento

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

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



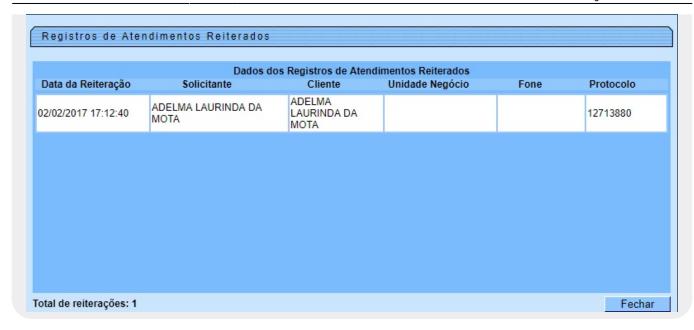
Cada aba conterá as informações relacionadas a um determinado assunto específico:
Dados cadastrais
Dados adicionais
Análise Ligação Consumo
Histórico do faturamento
Débitos do imóvel
Pagamento Imóvel
Devoluções Imóvel
Documento Cobrança
Parcelamentos efetuados
Registros de Atendimentos (RA/OS) Clique 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 <i>Hint</i> que exibe:
Inscrição do Imóvel; • Cliante Haufria
Cliente Usuário; • Múmoro de Ulida metros e
Número do Hidrômetro; e • Follows and the first
Endereço do Imóvel.
Caso o imóvel esteja na Situação de Cortado , o sistema apresenta um <i>Hint</i> 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 :



Também para a **DESO**, o quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento** pode conter um *link* na **Data de Atendimento**, caso o registro de atendimento tenha sido reiterado:



Acima, caso o link seja clicado, o sistema abre um popup exibindo as informações da reiteração do registro de atendimento: data, nome do solicitante, nome do cliente, unidade de negócio, número do primeiro telefone e número do protocolo:



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:	27999	9762	Situação da OS:	PENDENTE	
Número do RA:	38502	2622	Situação do RA:	ENCERRADO	
Data da Geração:	04/07	/2012			
Tipo do Serviço:	613	EST	DURAMENTO DIS	T.(ATE 100MM)	
Observação:					.::
Valor do Serviço Original:			Valor do Serviço	Atual:	
Prioridade Original:	URG	URGENTE - INICIO ATE 2H			
Prioridade Atual:	URG	URGENTE - INICIO ATE 2H			
Unidade da Geração da OS:	969	OLIN	DA - OPERACIONA	AL	
Usuário da Geração da OS:	10007	7E SAVI	O LUIZ DE ANDRA	DE CAVALCANTE	
Data da Última Emissão:				Exibir Fotos da OS	
<u>Dados da Programação</u>					
	Dados do L	ocal da	<u>Ocorrência</u>		
	Histórico Motiv	os OS N	lão Encerradas		

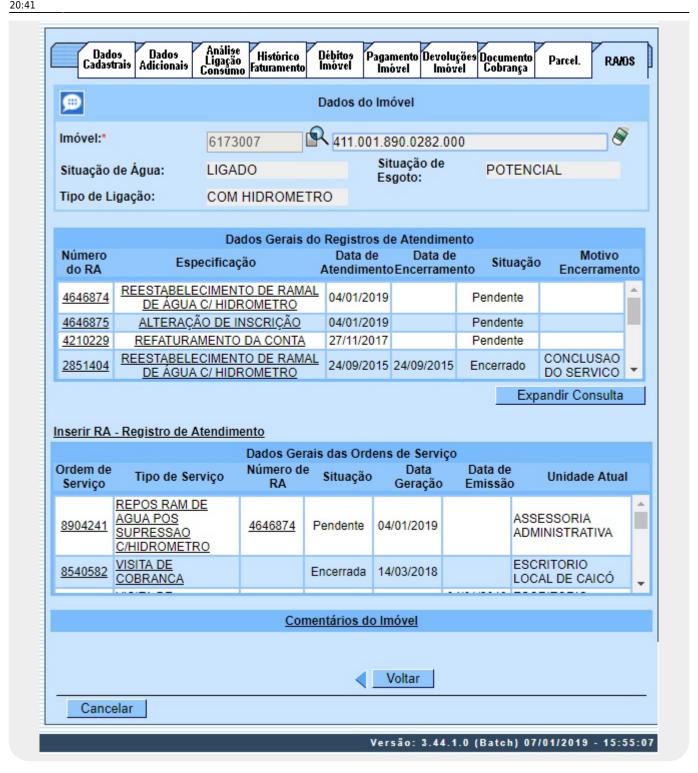
Quando não existir fotos cadastradas o Hint não aparecerá.



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

Dados Gerais da Ordem de Serviço				
Número da OS:	25461071	Situação da OS:	PENDENTE	
Número do RA:	36881947	Situação do RA:	PENDENTE	
Data da Geração:	31/01/2012	_		
Tipo do Serviço:	1001 INST	DE RAMAL PRED.	AGUA C/INSTAL. H	IDROMETRO
Observação: Valor do Serviço Original:	0	Valor do Consisso	Atuali	.ii
•	0	•	Atuai:	
Prioridade Original: Prioridade Atual:	INICIO ATE 7			
Unidade da Geração da OS:	9756 ATEN	NDIMENTO INTERN	IET	
Usuário da Geração da OS:	99814! INTE	99814! INTERNET		
Data da Última Emissão:				
Dados do Local da Ocorrência				

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. Clicando sobre ele, é possível retornar para a funcionalidade. Depois de atualizadas, as telas de sucesso do registro de atendimento e da ordem de serviço também trazem um link para retornar a Consultar Imóvel, conforme exemplos AQUI.

Consultar Registro de Atendimento - CAERN

(Consultar Registro de Atendimento				
	Número do RA:		Pesquisar outro Registro de Atendimento Pesquisar		
	Perfil do Imóvel: NORN	1AL			
	Número do RA:		Oados Gerais do Registro de Atendimento 4353751 Situação do RA: ENCERRADO		
	Número Manual:		601		
	Tipo de Solicitação: Especificação:		SERVIÇOS DE RAMAL DE ÁGUA 1109		
	Tipo de Atendimento:		INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO on-line manual		
Hora do Atendimento: 13:41			02/02/2018 13:41		
	Atendimento: Data Prevista:	3	às 17/02/2018		
	Valor Sugerido:		674,62		
	Melo de Solicitação: BALCAO Unidade de Atendimento: 5212 NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO E COMBATE /				
	Usuário: 258 JOSE EVERALDO VIEIRA Unidade Atual: 5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM				
	Unidade Anterior: Observação:		5212 NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO E COMBATE / CLIENTE 112918 SOLICITA PARCELAR EM 03 VEZES 0		
	VALOR DA TX DE LIGAÇÃO DO RAMAL DE AGUA. Indicador Processo Adm Jud: NÃO				
	Número Processo na Agência:		Dados do Local da Ocorrência		
	Matrícula do Imóvel: Rota:	104071			
		501	ntas Associadas ao Registro de Atendimento		
	Mes/Ano		Vencimento Valor Total		
	Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência:	RUA 04 59140-	DE JULHO BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN		
	Coordenada Norte: Coordenada Leste:				
	Município: Bairro:				
	Área do Bairro:				
	Setor Comercial:	501 1 153	ESC DIST CENTRAL DE PARNAMIRIM SETOR 001 ESC.CENTRAL PARNAMIR		
	Divisão de Esgoto:	100			
	Local da Ocorrência: Pavimento da Rua:		Pavimento da Calçada:		
	Descrição do Local				
	da Ocorrência:		Dados do Solicitante		
	N° Protocolo: 201810 Cliente 112918		JOSIANA RIBEIRO DA SILVA CORPAS		
	Unidade Solicitante:				
	Funcionário Responsável: Nome do				
	Solicitante: Enviar email				
	para pesquisa Sim ® Não de satisfação: Endereço de email:				
	Endereço do RUA MANOEL COSTA, N 60 - LIXO 3 PARNAMIRIM RN SOLICIAINTE: 59140-000				
	Ponto de Referência:				
	Fone do Solicitante:				
			<u>Anexos</u>		
			Dados da Última Tramitação		
	Unidade de Origem: Unidade Atual:	521 520	NUCLEO DE COBR,FISCALIZAÇÃO E COMBATE /		
	Data do Trâmite: Hora do Trâmite:	02/I	02/2018		
I	Usuário Responsável: Parecer do Trâmite:		JOSE EVERALDO VIEIRA		
	Motivo do Trâmite:		h		
	Data-Hora	N	<u>Dados de Reiteração</u> ome do Solicitante Cliente Unidade Fone		
	Número do RA Atual: Situação do RA Atual:		Dados da Reativação		
	Motivo da Reativação: Data da Reativação:				
	Hora da Reativação: Data Prevista do RA A	tual:			
	Unidade da Reativação Unidade do RA Atual:				
	Observação:		,		
	Motivo do Encerramen	ito: 2	Dados do Encerramento		
	Número do RA de Referência:	C	ONCLUSAO DO SERVICO		
	Situação do RA Referê Data da Encerramento		8/02/2018		
	Hora do Encerramento Data Prevista:	: 1	5:50		
		ento: 5	200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM		
	Parecer do Encerrame	nto: S	ERVIÇO EXECUTADO. EM 02/02/2018 PERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE //		
		Tramit	ar Encerrar Reativar Imprimir Gerar O.S		
		Con	sultar Trâmites Consultar O.S Imprimir Via Cliente		
í			Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07		

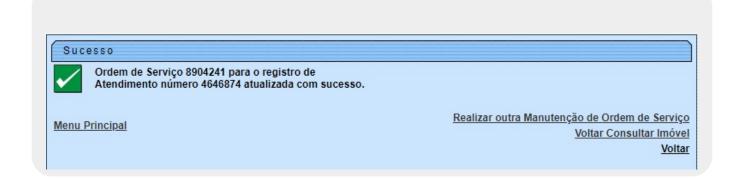
Consultar Ordem de Serviço - CAERN

Printed on 08/12/2025 04:42 https://www.gsan.com.br/

	Possuisar autra Ordam da Sanisa
Número da OS:	Pesquisar outra Ordem de Serviço Pesquisar
Numero da OS.	Pesquisar
	Dados Gerais da Ordem de Serviço
Número da OS:	8400999 Situação da OS: ENCERRADA
	4353751 Situação do RA:
Número do RA:	ENCERRADO
Data da Geração:	02/02/2018
Tipo do Serviço:	110 INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO
Observação:	CLIENTE 112918 SOLICITA PARCELAR EM 03 €
	VEZES O VALOR DA TX DE LIGACAO DO
Valor do Serviço Original: Prioridade Original:	646,44 Valor do Serviço Atual: 131,40 URGENTE - INICIO ATE 2H
Prioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H
Unidade da Geração da OS:	5212 NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO E COMBATE
Usuário da Geração da OS:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA
Unidade Atual:	5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
Data da Última Emissão:	02/02/2018
Data de Validade:	
	<u>Dados da Programação</u>
Data da Programação:	<u>Dados da Programação</u>
	<u>Dados da Programação</u>
	<u>Dados da Programação</u> <u>Dados do Local da Ocorrência</u>
Equipe da Programação:	
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel:	<u>Dados do Local da Ocorrência</u>
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA Ø4 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA Ø4 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R 59140-392
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RISTINGO PARNAMI
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Dao	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R 59140-392 dos do Encerramento da Ordem de Serviço 08/02/2018 15:49:00
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R 59140-392 dos do Encerramento da Ordem de Serviço 08/02/2018 15:49:00 tema: 08/02/2018 15:49:58 SERVICO EXECUTADO. EM 02/02/2018
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R 59140-392 dos do Encerramento da Ordem de Serviço 08/02/2018 15:49:00 tema: 08/02/2018 15:49:58 08/02/2018 15:49:58
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R 59140-392 dos do Encerramento da Ordem de Serviço 08/02/2018 15:49:00 tema: 08/02/2018 15:49:58 SERVICO EXECUTADO. EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado:	Dados do Local da Ocorrência 10407120 501.001.153.0324.000 901 Sequencial Rota: 4760 RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM R 59140-392 dos do Encerramento da Ordem de Serviço 08/02/2018 15:49:00 sema: 08/02/2018 15:49:58 SERVICO EXECUTADO. EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE m²
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança:	Dados do Local da Ocorrência
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança: Valor Cobrado:	Dados do Local da Ocorrência
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança: Valor Cobrado: Motivo do Encerramento:	Dados do Local da Ocorrência
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança: Valor Cobrado: Motivo do Encerramento: Unidade do Encerramento:	Dados do Local da Ocorrência
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança: Valor Cobrado: Motivo do Encerramento: Unidade do Encerramento: Usuário do Encerramento:	Dados do Local da Ocorrência
Equipe da Programação: Matrícula do Imóvel: Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança: Valor Cobrado:	Dados do Local da Ocorrência
Rota: Endereço da Ocorrência: Ponto de Referência: Data do Encerramento: Data do Encerramento no Siste Parecer do Encerramento: Área Pavimentação: Comercial Atualizado: Serviço Cobrado: Percentual da Cobrança: Valor Cobrado: Motivo do Encerramento: Unidade do Encerramento: Usuário do Encerramento: Funcionário:	Dados do Local da Ocorrência

Telas de Sucesso - CAERN





Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
	Campo obrigatório - Informe o número do imóvel, ou clique no botão R 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.
lmóvel	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
Q	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=1549399296

Last update: 05/02/2019 20:41

