




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.	RAOS
------------------	------------------	-------------------------	-----------------------	----------------	------------------	-------------------	--------------------	---------	------




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 Registro 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 EXISTENCIA DE DESVIO (AFIRMA NAO FAZER USO DO MESMO). INFORMADA QUE COBRANCA EH DEVIDA. ## ARON * 04/05/2012.	0	07/09/2015	ADMIN - PCG

Voltar

Cancelar

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:

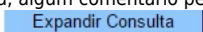
- Inscrição do Imóvel;
- Cliente Usuário;
- Número do Hidrômetro; e
- Endereço do Imóvel.

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
<u>21594063</u>	VAZAMENTO	VAZAMENTO DE REDE	DIST. DE OPERACAO DO SERTAO	29/11/2012	30/11/2012	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO
<u>8854904</u>	SUPRESSAO PARCIAL NO RAMAL	POR DEBITO	AQUIDABA	10/10/2008	10/10/2008	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

Fechar

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:

Dados Cadastrais	Dados Adicionais	Análise Ligação Consumo	Histórico Faturamento	Débitos Imóvel	Pagamento Imóvel	Devoluções Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RAOS
------------------	------------------	-------------------------	-----------------------	----------------	------------------	-------------------	--------------------	---------	------

Dados do Imóvel

Imóvel:*

5111498

014.002.111.1179.000

Situação de Água: LIGADO

Situação de Esgoto: POTENCIAL

Tipo de Ligação: COM HIDROMETRO

Dados Gerais dos Registros de Atendimento						
Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento	
<u>21478180</u>	<u>NA RUA</u>	24/10/2012	24/10/2012	Encerrado	DO SERVICO	▲
<u>21475709</u>	<u>INFOR.FALTAS DE ÁGUA</u>	23/10/2012	24/10/2012	Encerrado	ATEND TELEFONICO DECRETO 6.523	
<u>12713880</u>	<u>VAZAMENTO DE RAMAL</u>	<u>17/02/2010</u>		Pendente		▼

Exibir RAs Reiterados

Expandir Consulta

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*:

Registros de Atendimentos Reiterados					
Dados dos Registros de Atendimentos Reiterados					
Data da Reiteração	Solicitante	Cliente	Unidade Negócio	Fone	Protocolo
02/02/2017 17:12:40	ADELMA LAURINDA DA MOTA	ADELMA LAURINDA DA MOTA			12713880

Total de reiterações: 1

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
Número do RA:	38502622
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:	10007 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.

Consultar Fotos da OS

Ordem de Serviço:

Tipo de Serviço :









Voltar

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

Consultar Ordem de Serviço

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. HIDROMETRO

Observação:

Valor do Serviço Original:

0

Valor do Serviço Atual:

Prioridade Original:

INICIO ATE 72H

Prioridade Atual:

INICIO ATE 72H

Unidade da Geração da OS:

9756 ATENDIMENTO INTERNET

Usuário da Geração da OS:

99814 INTERNET

Data da Última Emissão:

Dados do Local da Ocorrência

Fechar

Encerrar

Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN

Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento - <https://www.gsan.com.br/>

Dados Cadastrais
Dados Adicionais
Análise Ligação Consumo
Histórico Faturamento
Débitos Imóvel
Pagamento Imóvel
Devoluções Imóvel
Documento Cobrança
Parcel.
RAOS

Dados do Imóvel

Imóvel:*

6173007

411.001.890.0282.000

Situação de Água:

LIGADO

Situação de Esgoto:

POTENCIAL

Tipo de Ligação:

COM HIDROMETRO

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento
4646874	REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO	04/01/2019		Pendente	
4646875	ALTERAÇÃO DE INSCRIÇÃO	04/01/2019		Pendente	
4210229	REFATURAMENTO DA CONTA	27/11/2017		Pendente	
2851404	REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO	24/09/2015	24/09/2015	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

Expandir Consulta

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
8904241	REPOS RAM DE AGUA POS SUPRESSAO C/HIDROMETRO	4646874	Pendente	04/01/2019		ASSESSORIA ADMINISTRATIVA
8540582	VISITA DE COBRANCA		Encerrada	14/03/2018		ESCRITORIO LOCAL DE CAICÓ

Comentários do Imóvel

Voltar

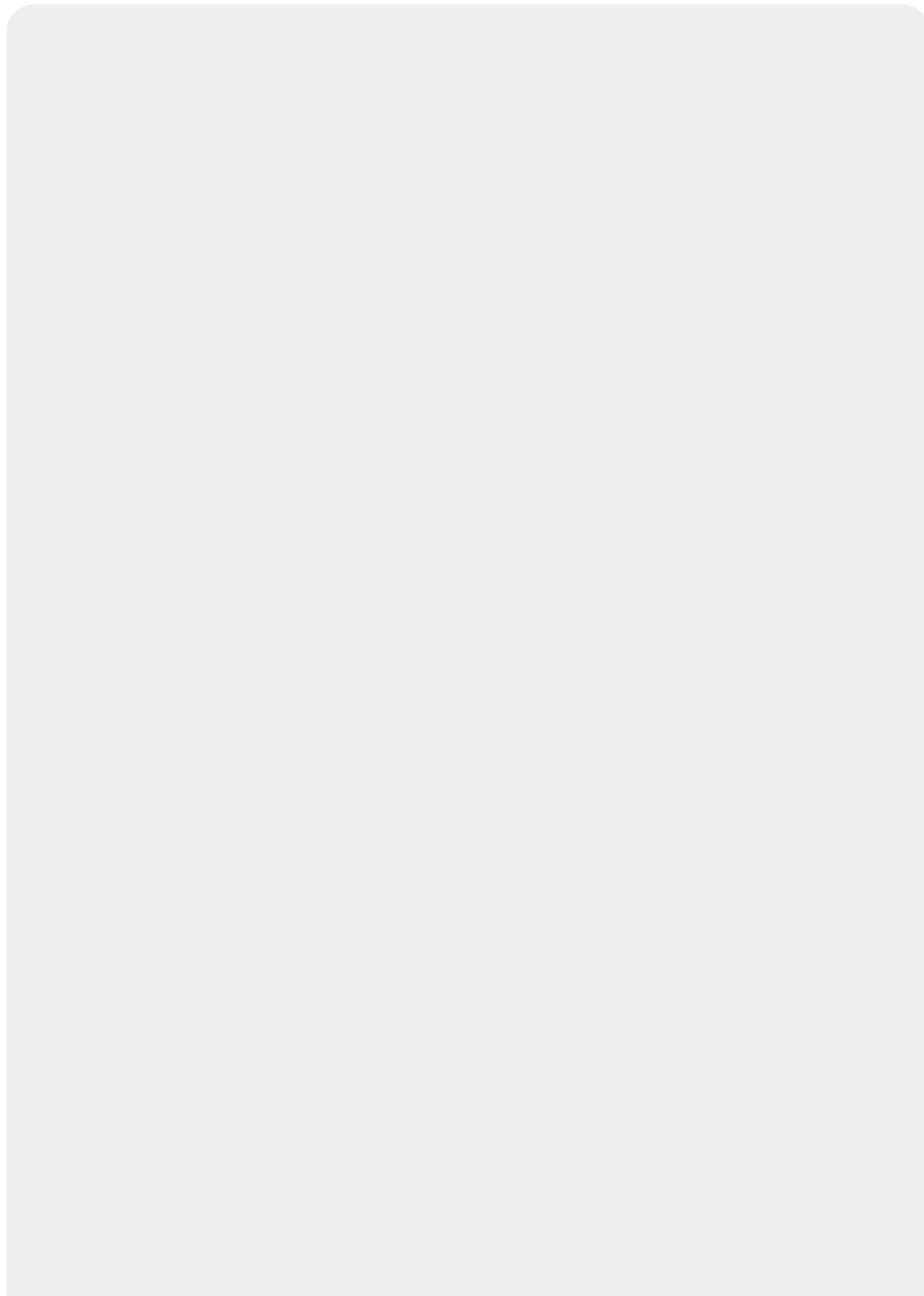
Cancelar

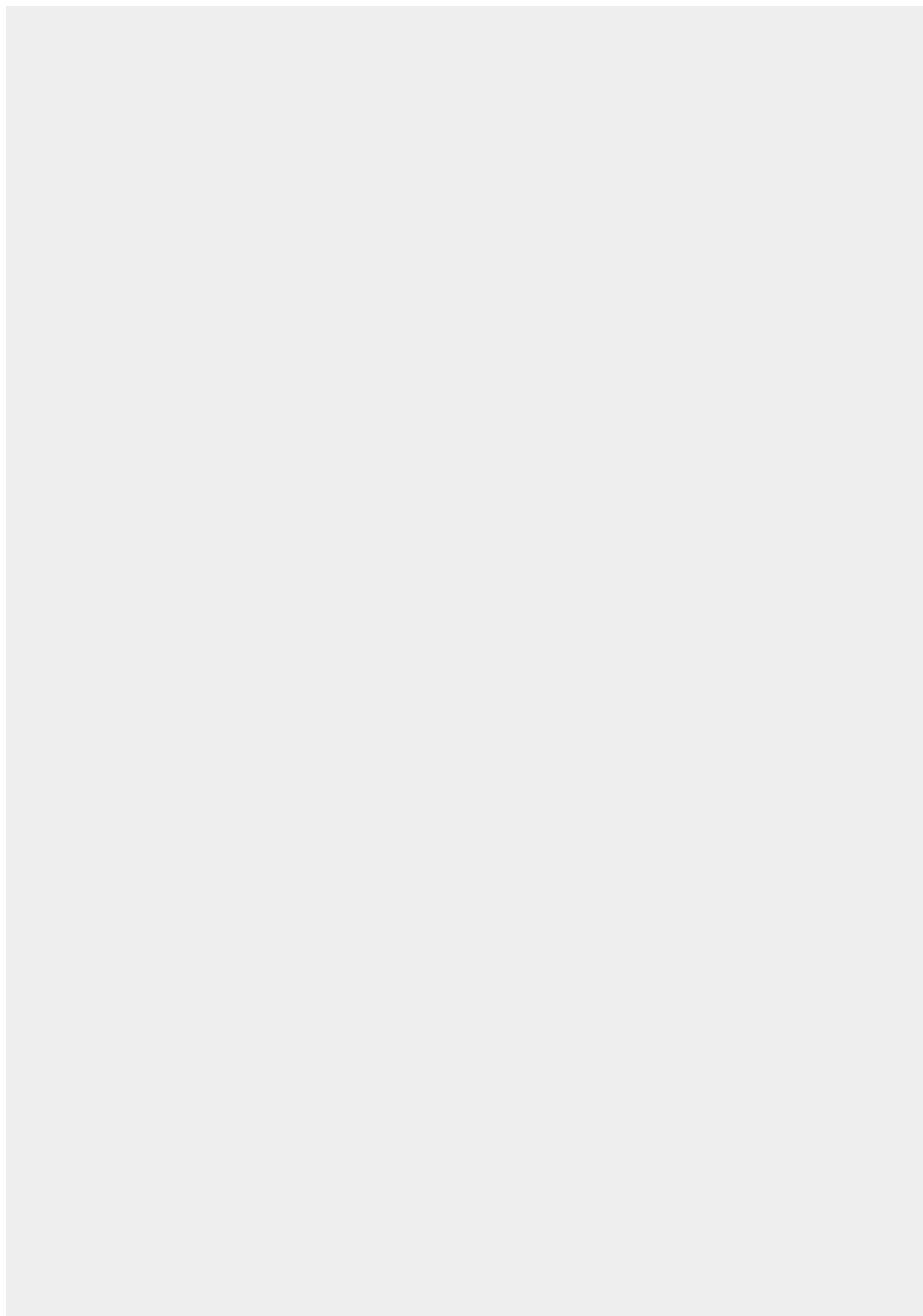
Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07

Acima, é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento (clcando no *link* da coluna **Especificação**, quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**) quanto uma ordem de serviço (clcando 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](#).

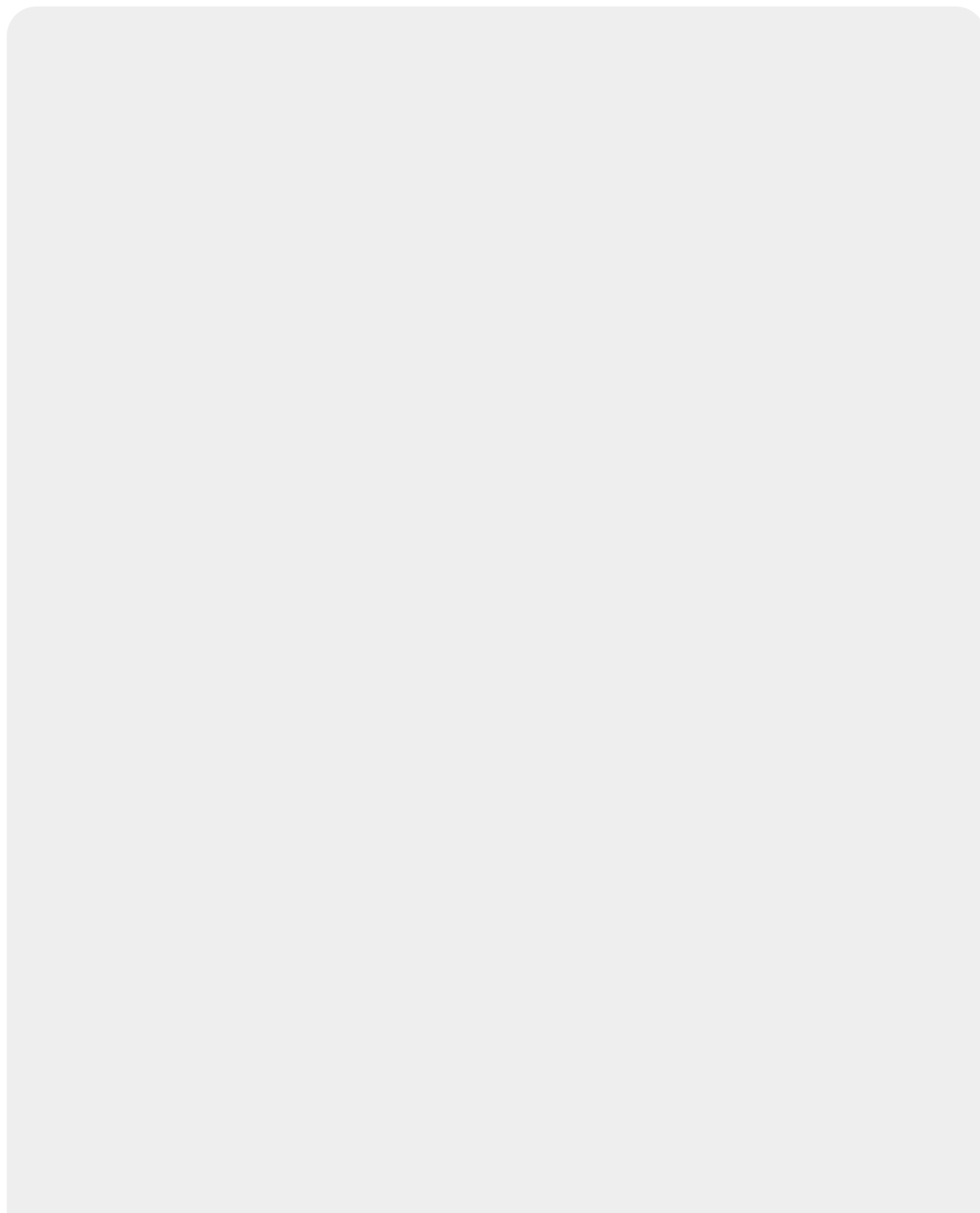
Consultar Registro de Atendimento - CAERN





Consultar Registro de Atendimento				
Pesquisar outro Registro de Atendimento				
Número do RA:	<input type="text"/> <input type="button" value="Pesquisar"/>			
Perfil do Imóvel: NORMAL				
Dados Gerais do Registro de Atendimento				
Número do RA:	4353751 Situação do RA: ENCERRADO			
Número Manual:	601			
Tipo de Solicitação:	SERVIÇOS DE RAMAL DE AGUA			
Especificação:	1109 INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO			
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual			
Data do Atendimento:	02/02/2018			
Hora do Atendimento:	13:41			
Tempo de Espera para Atendimento:	às			
Data Prevista:	17/02/2018			
Valor Sugerido:	674.62			
Meio de Solicitação:	1 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:	5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /			
Observação:	CLIENTE 112918 SOLICITA PARCELAR EM 03 VEZES O VALOR DA TX DE LIGACAO DO RAMAL DE AGUA.			
Indicador Processo Adm Jud:	NAO			
Número Processo na Agência:				
Dados do Local da Ocorrência				
Matricula do Imóvel:	10407120 501.001.153.0324.000 <input type="button" value="Consultar Débitos"/>			
Rota:	901 Sequencial Rota: 4760			
Contas Associadas ao Registro de Atendimento				
Mes/Ano	Vencimento Valor Total			
Endereço da Ocorrência: RUA 04 DE JULHO - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN 59140-				
Ponto de Referência:				
Coordenada Norte:				
Coordenada Leste:				
Município:				
Bairro:				
Área do Bairro:				
Localidade:	501 ESC DIST CENTRAL DE PARNAMIRIM			
Sector Comercial:	1 SETOR 001 ESC CENTRAL PARNAMIR			
Quadra:	153			
Divisão de Esgoto:				
Local da Ocorrência:				
Pavimento da Rua:	Pavimento da Calçada:			
Descrição do Local da Ocorrência:				
Dados do Solicitante				
Nº Protocolo:	20181004725667			
Cliente Solicitante:	112918 JOSIANA RIBEIRO DA SILVA CORPAS			
Unidade Solicitante:				
Funcionário Responsável:				
Nome do Solicitante:				
Enviar email para pesquisa de satisfação: <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não				
Endereço de email:				
Endereço do Solicitante: RUA MANOEL COSTA, N 60 - LIXO 3 PARNAMIRIM RN 59140-000				
Ponto de Referência:				
Fone do Solicitante:				
Anexos				
Dados da Última Tramitação				
Unidade de Origem:	5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /			
Unidade Atual:	5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM			
Data do Trâmite:	02/02/2018			
Hora do Trâmite:	13:50			
Usuário Responsável:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA			
Parecer do Trâmite:				
Motivo do Trâmite:				
Dados de Reiteração				
Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone
Dados da Reativação				
Número do RA Atual:				
Situação do RA Atual:				
Motivo da Reativação:				
Data da Reativação:				
Hora da Reativação:				
Data Prevista do RA Atual:				
Unidade da Reativação:				
Unidade do RA Atual:				
Observação:				
Dados do Encerramento				
Motivo do Encerramento:	2 CONCLUSAO DO SERVICO			
Número do RA de Referência:				
Situação do RA Referência:				
Data do Encerramento:	08/02/2018			
Hora do Encerramento:	15:50			
Data Prevista:	17/02/2018			
Unidade do Encerramento:	5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM			
Usuário do Encerramento:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA			
Parecer do Encerramento:	SERVICO EXECUTADO, EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE			
Motivo da não cobrança:				
<input type="button" value="Atualizar"/> <input type="button" value="Relatar"/> <input type="button" value="Tramitar"/> <input type="button" value="Encerrar"/> <input type="button" value="Reativar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Gerar O.S."/>				
<input type="button" value="Consultar Solicitantes"/> <input type="button" value="Consultar Trâmites"/> <input type="button" value="Consultar O.S."/> <input type="button" value="Imprimir Via Cliente"/>				
<input type="button" value="Voltar"/> <input type="button" value="Consultar Imóvel"/>				


Consultar Ordem de Serviço - CAERN



Consultar Ordem de Serviço	
Ajuda	
Pesquisar outra Ordem de Serviço	
Número da OS:	<input type="text"/> <input type="button" value="Pesquisar"/>
Dados Gerais da Ordem de Serviço	
Número da OS:	8400999
Situação da OS:	ENCERRADA
Número do RA:	4353751
Situação do RA:	ENCERRADO
Data da Geração:	02/02/2018
Tipo do Serviço:	110
Observação:	INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO
Valor do Serviço Original:	646,44
Valor do Serviço Atual:	131,40
Prioridade Original:	URGENTE - INICIO ATE 2H
Prioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H
Unidade da Geração da OS:	5212
Usuário da Geração da OS:	NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO E COMBATE /
Unidade Atual:	258
Data da Última Emissão:	JOSE EVERALDO VIEIRA
Data de Validade:	5200
	UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
	02/02/2018
Dados da Programação	
Data da Programação:	
Equipe da Programação:	
Dados do Local da Ocorrência	
Matrícula do Imóvel:	10407120
Rota:	501.001.153.0324.000
Endereço da Ocorrência:	901
Ponto de Referência:	Sequencial Rota: 4760
	RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN
	59140-392
Dados do Encerramento da Ordem de Serviço	
Data do Encerramento:	08/02/2018 15:49:00
Data do Encerramento no Sistema:	08/02/2018 15:49:58
Parecer do Encerramento:	SERVICO EXECUTADO, EM 02/02/2018
Área Pavimentação:	OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE
Comercial Atualizado:	
Serviço Cobrado:	m²
Percentual da Cobrança:	SIM
Valor Cobrado:	SIM
Motivo do Encerramento:	100,00 %
Unidade do Encerramento:	131,40
Usuário do Encerramento:	CONCLUSAO DO SERVICO
Funcionário:	5200
Serviço de Medição:	UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
	258
	JOSE EVERALDO VIEIRA
<input type="button" value="Voltar"/>	<input type="button" value="Consultar Imóvel"/>
<input type="button" value="Imprimir Parecer"/>	<input type="button" value="Atualizar"/>
<input type="button" value="Encerrar"/>	<input type="button" value="Imprimir"/>


Telas de Sucesso - CAERN

Sucesso

 Registro de Atendimento de código 4646874 atualizado com sucesso.






[Menu Principal](#)[Atualizar outro Registro de Atendimento](#)[Voltar Consultar Imóvel](#)[Voltar](#)

Sucesso



 Ordem de Serviço 8904241 para o registro de Atendimento número 4646874 atualizada com sucesso.


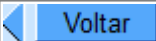
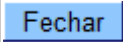
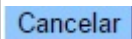
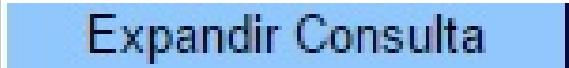
[Menu Principal](#)[Realizar outra Manutenção de Ordem de Serviço](#)[Voltar Consultar Imóvel](#)[Voltar](#)

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Imóvel	<p>Campo obrigatório - Informe o número do imóvel, ou clique no botão  para consultar a matrícula desejada.</p> <p>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.</p> <p>Para apagar os dados do imóvel da tela, clique no botão  ao lado do campo de inscrição do imóvel.</p> <p>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.</p> <p>Um segundo botão  poderá surgir ao lado do anterior, quando existir fotos cadastradas para a ordem de serviço associada ao imóvel.</p> <p>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.</p>
Número do RA	<p>O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam: Especificação; Data de Atendimento; Data de Encerramento; Situação; e Motivo do Encerramento.</p> <p>Para obter mais detalhes sobre o Registro de Atendimento (RA), clique no <i>link</i> correspondente. Feito isso, o sistema exibe um popup para Consultar Dados do Registro de Atendimento.</p>
Ordem de Serviço	<p>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.</p> <p>Para obter mais detalhes sobre a Ordem de Serviço (OS), clique no <i>link</i> correspondente e o sistema exibe um popup para Consultar Ordem de Serviço.</p>

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 <i>Hint</i> na linha de Dados do Imóvel exibe os dados, e o <i>hint</i> ao lado da Situação de Água somente será exibido quando o imóvel estiver na situação de cortado, contendo os dados do corte.
	Utilize este botão para voltar para a aba anterior.
	Utilize este botão para fechar o popup.
	Utilize este botão para fechar esta funcionalidade e voltar para a tela inicial do sistema.
	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

