



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 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

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 22:29:25	06/08/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
38519130	CORTE POR FALTA DE PAGAM,		Encerrada	31/05/2015 22:29:25	31/05/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL

Comentários do Imóvel

Comentário	Seqencial 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 COBRANCIA 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;

◦

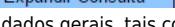
Lote;

◦

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							
Número do RA		Tipo da Solicitação		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

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	Devolução Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RAMOS
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 do Registros de Atendimento									
Número do RA	Especificação	Date de Atendimento	Date de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento				
214/8180	NA RUA	24/10/2012	24/10/2012	Encerrado	DO SERVICO				
21475709	INFOR.FALTAS DE ÁGUA	23/10/2012	24/10/2012	Encerrado	ATEND TELEFONICO DECRETO 6.523				
12713880	VAZAMENTO DE RAMAL	17/02/2010		Pendente					
<input type="button" value="Exibir RAs Reiterados"/>					<input type="button" value="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	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:	<u>Exibir Fotos da OS</u>		
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			
<input type="button" value="Fechar"/>	<input type="button" value="Encerrar"/>		

Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN

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 (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

Last
update:
05/02/2019 ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os&rev=1549399296
20:41

Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA: Pesquisar

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento			
Número do RA:	4353751	Situação do RA:	ENCERRADO
Número Manual:			
Tipo de Solicitação:	601	SERVIÇOS DE RAMAL DE ÁGUA	
Especificação:	1109	INSTALAÇÃO RAMAL DE ÁGUA 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 LIGAÇÃO DO RAMAL DE ÁGUA.		
Indicador Processo Adm Jud:	NÃO		
Número Processo na Agência:			

Dados do Local da Ocorrência

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
Rota:	901	Sequencial Rota: 4760

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
Endereço da Ocorrência:	RUA 84 DE JULHO - 59140-000	BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN
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
Quada:	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:	112918 JOSIANA RIBEIRO DA SILVA CORPAS
Solicitante:	
Unidade:	
Solicitante:	
Funcionário:	
Responsável:	
Nome do Solicitante:	
Enviar email para pesquisa de satisfação:	<input checked="" type="radio"/> Sim <input 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 CONCLUSÃO DO SERVICO
Número do RA de Referência:	
Situação do RA Referência:	
Data da 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:	

Atualizar Reitar Tramitar Encerrar Reativar Imprimir Gerar O.S.

Consultar Solicitantes Consultar Trâmites Consultar O.S. Imprimir Via Cliente

Voltar Consultar Imóvel

Consultar Ordem de Serviço - CAERN

Consultar Ordem de Serviço

[Ajuda](#)

Pesquisar outra Ordem de Serviço

Número da OS: [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	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:	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	NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO E COMBATE A	
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:			

Dados da Programação

Data da Programação:	
Equipe da Programação:	

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do Imóvel:	10407120	501.001.153.0324.000
Rota:	901	Sequencial Rota: 4760
Endereço da Ocorrência:	RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN 59140-392	
Ponto de Referência:		

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 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE	
Área Pavimentação:	m ²	
Comercial Atualizado:	SIM	
Serviço Cobrado:	SIM	
Percentual da Cobrança:	100,00 %	
Valor Cobrado:	131,40	
Motivo do Encerramento:	CONCLUSAO DO SERVICO	
Unidade do Encerramento:	5200	UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
Usuário do Encerramento:	258	JOSE EVERALDO VIEIRA
Funcionário:		
Serviço de Medição:		

[Voltar](#) [Consultar Imóvel](#) [Imprimir Parecer](#) [Atualizar](#) [Encerrar](#) [Imprimir](#)

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

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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo do Corte; Motivo do Corte; Data do Corte; Número do Selo do Corte.
Número do RA	<p>O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"> Especificação; Data de Atendimento; Data de Encerramento; Situação; e Motivo do Encerramento. <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tipo de Serviço; Número de RA; Situação; Data Geração; Data de Emissão; e Unidade Atual. <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.
 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**

