Nova Sistemática de Cobrança da Caern

Introdução

Este documento tem como objetivo orientar os usuários do sistema **GSAN** na Caern, sobre os procedimentos das ações de cobrança de débitos dos clientes, aqui chamados de **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**, que foi desenvolvida em conformidade com as Normas e Padrões estabelecidos pela companhia.

Não é objetivo deste documento esgotar todo assunto sobre **Cobrança**, portanto, para melhor entendimento deste processo, é necessário que o usuário tenha conhecimento dos conceitos do **Módulo de Cobrança**, do Sistema **GSAN**.
O documento está dividido em duas partes: a **Parte I** contém as regras de negócio básicas que regem a **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**; e a **Parte II**, trata dos procedimentos operacionais que auxiliam o usuário com permissão de acesso às funcionalidades.
A metodologia utilizada na **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**, melhora as ações de cobrança existentes, o processo de corte, a fiscalização dos imóveis com ramais cortados e suprimidos, e a atualização das informações nas bases de dados do sistema pela empresa prestadora de serviço das ações de cobrança.
Para suportar as melhorias, foram atualizados os procedimentos automatizados, parametrizando valores, criando novos indicadores, e gerando informações gerencias para emissão do Boletim de Medição.
Para ter acesso direto rápido às informações deste documento, o leitor pode consultar a **Tabela de Conteúdos** à direita.

Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1

As parametrizações que serão exigidas para o processo da **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1** são fundamentais para o sucesso da operação. Portanto, sugerimos o máximo de atenção do usuário do **GSAN** no exercício destas atividades.

1. PARTE I

Nesta primeira parte do documento, são encontradas as regras de negócio básicas, que regem a **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**. Portanto, é indispensável que o usuário tenha conhecimento dos conceitos do **Módulo de Cobrança** do Sistema GSAN.

1.1 Nova Sistemática de Cobrança

O processo da nova **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1** inicia-se com a parametrização e operacionalização do cadastro, continuando com a parametrização e operacionalização da cobrança. Na sequência, teremos a inserção/manutenção das ações de cobrança, o encerramento das ordens de serviços, finalizando com a operacionalização e a emissão do Boletim de Medição.

1.2 Ações de Cobrança

As ações de cobrança são procedimentos adotados pela Caern, com vistas ao resgate dos valores devidos pelos clientes. São formadas pelos instrumentos abaixo relacionados, entre outros. Por opção da companhia, ações predecessoras podem ser parametrizadas:

1. **Aviso de Débito** - Será entregue ao cliente, junto com a conta de consumo mensal de água, mas pode ser emitido a qualquer momento por iniciativa da companhia;
2. **Visita de Cobrança** - O sistema Gera Ordem de Serviço - OS - para visita ao imóvel, na tentativa de resgatar valores não pagos pelo cliente, podendo ser realizada pela companhia ou por empresa contratada;
3. **Ordem de Corte** - O sistema Gera Ordem de Serviço - OS - para visita ao imóvel e efetivação da suspensão do fornecimento de água, podendo ser realizado pela companhia ou por empresa contratada;
4. **Ordem de Fiscalização** - O sistema Gera Ordem de Serviço - OS - para visita ao imóvel, realizando procedimentos de fiscalização sobre ações já executadas, podendo ser realizado pela companhia ou por empresa contratada.

1.2.1 Aviso de Débito

O **AVISO DE DÉBITO** é gerado no processo de faturamento, e, a partir daí, inicia-se o processo de **Ações de Cobrança** com a entrega do documento anexado à fatura mensal ao cliente pela Caern, ou pelo seu representante autorizado.
As faturas relacionadas no **AVISO DE DÉBITO** correspondem àquelas que se encontram nas bases de dados, sem registros de pagamentos (em aberto) e vencidas, definidas em critérios de cobrança específico pela companhia.

1.2.2 Visita de Cobrança

Após a distribuição dos AVISOS DE DÉBITOS pode ser gerada a **VISITA DE COBRANÇA**, desde que a distribuição dos avisos seja predecessora desta ação, documento emitido e direcionado, automaticamente, pelo GSAN às empresas contratadas, objetivando o recebimento do débito sem a efetiva execução do corte de fornecimento de água do cliente.
A **VISITA DE COBRANÇA** é emitida tomando-se por base as quantidades fixadas nas rotas, que compõem os grupos de cobrança, e os possíveis parâmetros descritos abaixo, entre outros:
1.
O **AVISO DE DÉBITO** foi emitido de acordo com a parametrização;
2.
O cliente tem uma ou mais contas em aberto no AVISO emitido;
3.
O cliente consta débito superior a um determinado valor, parametrizado na tela **Inserir/Manter Critério de Cobrança, Pop-up Adicionar Linha do Critério de Cobrança, campo Intervalo de Valor do Débito**;
4.
Selecionadas as Ordens de Serviços - OS - com maior valor de débito, limitada à quantidade existente e fixada na rota.
A **VISITA DE COBRANÇA** tem um prazo de encerramento no sistema GSAN de D+ quantidade de dias úteis parametrizável, considerando a partir do recebimento dos documentos pela empresa contratada. Após esse período, as visitas serão canceladas por decurso de prazo e serão descontadas no *Boletim de Medição - BM*, automaticamente, pelo sistema, eliminando uma visita válida.

1.2.3 Ordem de Corte

A **ORDEM DE CORTE** será gerada e o arquivo enviado à empresa contratada após D+ quantidade de dias úteis parametrizável, considerando a partir da emissão da visita, caso o débito não tenha sido regularizado.
O sistema emitirá a **ORDEM DE CORTE**, documento hábil para realizar a interrupção do abastecimento (corte da ligação de água), gerada para o imóvel do cliente que recebeu a **VISITA DE COBRANÇA** (caso exista a execução, opção usado seja de **Cronograma** e exista visita no imóvel), e deve ser executada ou justificada pela empresa contratada até D+ quantidade de dias úteis parametrizável, considerando a data partir do envio dos arquivos.
As penalidades que serão aplicadas à contratada sobre as ordens de serviços canceladas por decurso de prazo, obedecerão aos mesmos critérios da **VISITA DE COBRANÇA**.

1.2.4 Ordem de Fiscalização

Após *D+7* dias úteis da emissão da **ORDEM DE CORTE**, estando o imóvel na situação de **Cortado** (que foi realizado interrupção do abastecimento de água) no GSAN, será emitida a **ORDEM DE FISCALIZAÇÂO**, documento hábil para fiscalizar o imóvel **cortado** ou com suspeita de qualquer tipo de irregularidade.
O imóvel com ramal **religado clandestinamente** conforme ocorrência indicada pela fiscalização, retornará, automaticamente, para a condição de ligado no cadastro do GSAN, sendo cobrada a **multa pela infração** e o **consumo fraudado**:
1.
Multa pela infração - Será calculada tomando-se por base a **tarifa mínima da categoria**, em função do **número de economias** limitadas em quatro;
2.
Consumo fraudado - Será calculado pela média do consumo faturado, sendo cobrado, no mínimo, o equivalente ao mês anterior, e, no máximo, de 6 (seis) meses, tomando-se por base a data do corte do abastecimento.
Os imóveis religados pela fiscalização farão parte das ações de cobrança seguintes, até quando for emitida e executada a **supressão do ramal predial**.
As penalidades que serão aplicadas à contratada sobre as ordens de serviços canceladas por decurso de prazo, obedecerão aos mesmos critérios da **VISITA DE COBRANÇA**.

1.3 Encerramento do ciclo de cobrança

Após o encerramento de cada ciclo de cobrança, teremos o processo abaixo que complementa a **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**:

1.3.1 Fiscalização de Serviço

As **Unidades de Negócio** da companhia deverão emitir a **FISCALIZAÇÂO DE SERVIÇOS**, através do seguinte roteiro:
1.
Atendimento;
2.
Ordem de Serviço - O.S;
3.
Fiscalização;
4.
Gerar O.S. Seletiva de Fiscalização.
A quantidade mínima sugerida pelo sistema é de 2% (dois por cento) da quantidade de serviços executados (Visita, Corte, Religação, Ligação, Fiscalização), com período de execução de até 60 (sessenta) dias, podendo ser alterada em função da capacidade de execução de cada **Unidade de Negócio** da companhia.
Serão emitidas **FISCALIZAÇÕES DE SERVIÇOS** para todos os serviços justificados, e para os casos das justificativas informadas pela empresa contratada não aceitas pela Caern, o qual será eliminado um serviço válido correspondente no **Boletim de Medição - BM**. O serviço informado como **executado** quando caracterizado pela fiscalização como efetivamente **não executado**, será descontado, automaticamente, no **BM** dois serviços válidos correspondentes, além da aplicação da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do **BM**.
Caso a quantidade de serviços não executados, cujas justificativas não aceitas pela Caern seja superior a 5% (cinco por cento), além da penalidade prevista, será aplicada a multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do **BM**.
A **FISCALIZAÇÂO DE SERVIÇOS** deve ser executada e informada no GSAN, pelo pessoal da Caern, em até 20 (vinte) dias da sua emissão e, dependendo da ocorrência indicada, penalizará, automaticamente, no primeiro **BM** a ser emitido para a empresa que executou o serviço, conforme critérios indicados no item anterior.

1.4 Emissão do BM – Boletim de Medição

Todos os serviços efetivamente executados, baixados no GSAN como **CONCLUIDOS**, serão pagos, independentemente do sucesso da ação, exceto quando esse não for aceito pela fiscalização da Caern.
Os serviços **JUSTIFICADOS** não serão pagos à empresa contratada, nem penalizados. Caso a justificativa não tenha sido aceita pela Caern, poderá haver penalidade à contratada e o serviço será descontado.
A **TAXA DE SUCESSO**, caso esteja parametrizado no contrato, só será paga a contratada quando houver regularização do débito após a execução da ação correspondente. Exemplo:
· Se a VISITA DE COBRANÇA for realizada e o débito for regularizado após a emissão da ORDEM DE CORTE, porém essa última não foi executada, a *TAXA DE SUCESSO - TS* não será paga;
· Se o débito for regularizado após a VISITA DE COBRANÇA e antes da emissão da ORDEM DE CORTE, caracterizou a TAXA DE SUCESSO - TS e será paga.
O **Boletim de Medição - BM** será gerado pelo sistema e deverá ser atestado pela *Unidade de Negócio* da companhia. Dependendo da parametrização que foi utilizada para processamento da *Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1*, ele pode ser emitido nas seguintes situações:
1.
Com base no **Boletim de Medição - BM** de cada **Grupo de Cobrança** encerrado;
2.
Com base no **Boletim de Medição - BM** de cada contrato com a **Empresa** terceirizada.
As penalidades previstas em contrato serão descontadas no **Boletim de Medição - BM**, automaticamente, em função das ordens CANCELADAS POR PRAZO / EXECUTADAS ou JUSTIFICADAS não atestadas pela fiscalização da Caern. A penalidade deve ser lançada no **Boletim de Medição - BM** gerado após a caracterização do fato.

1.5 Relatórios Gerenciais

O processo da **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1** disponibiliza os relatórios abaixo, que serão tratados na **Parte II** deste documento:
1.
R1152 Relatório Boletim Medição de Cobrança (**Caminho: GSAN > Relatórios > Cobrança > R1152 – Rel Boletim Medição Cobrança**);
2.
R1170 Gerar Relatório OS Situação (**Caminho: GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > R1170 - Gerar Relatório O.S. Situação**).

2. PARTE II

Nesta segunda parte do documento, são tratados os procedimentos operacionais que auxiliam o usuário com permissão de acesso às funcionalidades da **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**.

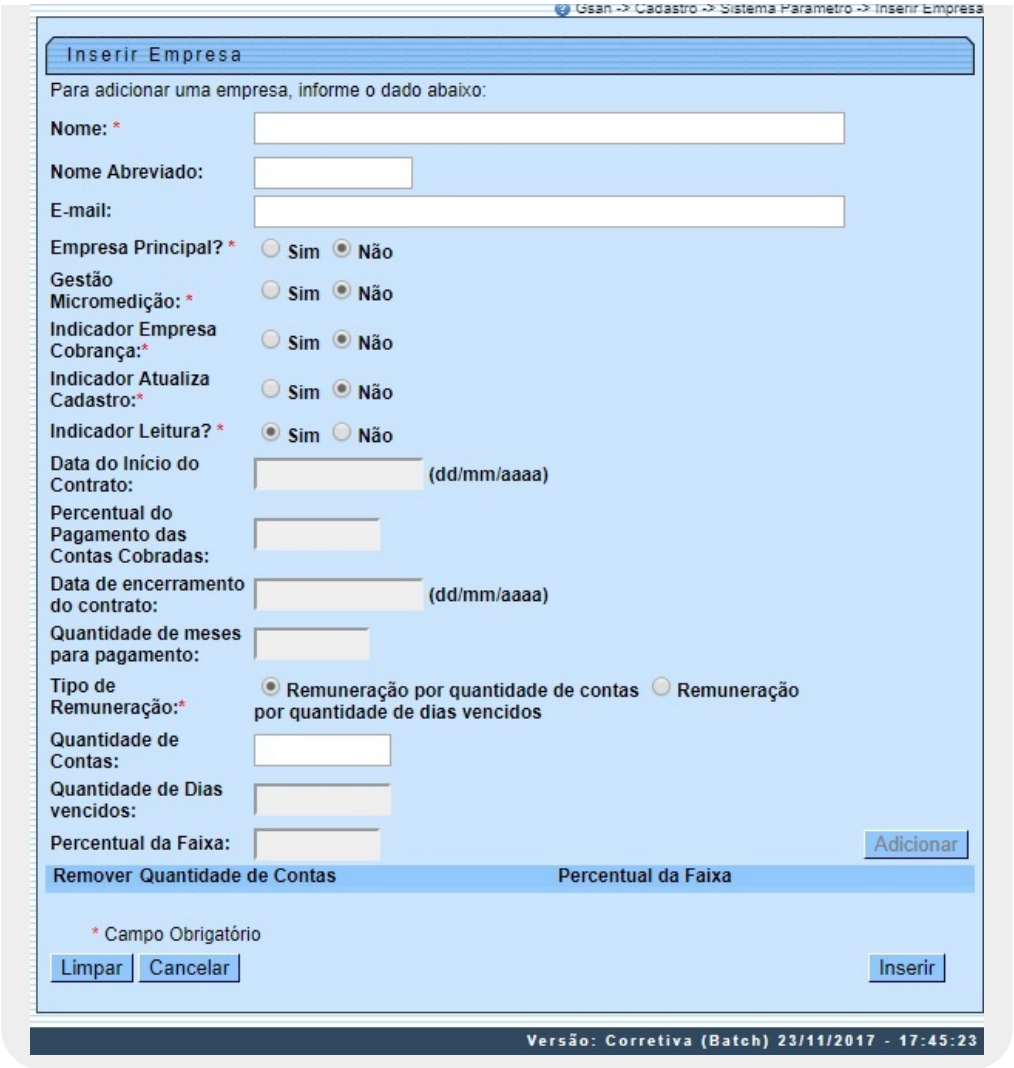
2.1 Parametrização e Cadastro

Neste item será feita a parametrização e o cadastramento, que darão suporte ao processo de geração e emissão do **Boletim de Medição**:
1.
Empresa;
2.
Unidade Organizacional;
3.
Contrato; e
4.
Itens de Contrato.

2.1.1 Inserir Empresa

O processo da **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1** inicia-se com o cadastramento da empresa contratada (terceirizada). Caso a empresa já esteja cadastrada, o usuário deve seguir o fluxo do processo.
Para cadastramento de contratos é necessário incluir a empresa prestadora de serviço. Esta funcionalidade será encontrada no caminho: **GSAN > Cadastro > Sistema Parâmetro > Inserir Empresa**.
Verifica preenchimento dos campos:
1.
Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão da empresa, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.
Para melhor entendimento sobre o cadastramento de empresa, a tela e as orientações de preenchimentos dos campos serão apresentados abaixo. Para finalizar o cadastramento, clique no botão Inserir.

Modelo da tela: Inserir Empresa



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Nome	Campo obrigatório - informe o nome da empresa.
Nome Abreviado	Informe o nome da empresa abreviado.
E-mail	Informe o e-mail para futura troca de informação.
Empresa Principal	Campo obrigatório - informe *Sim* se a empresa for a principal, caso contrário, informe *Não*.
Gestão Micromedição	Campo obrigatório - Permite indicar se a empresa a ser cadastrada/ ou atualizada é uma empresa que realiza instalação ou substituição de hidrômetro, quando esses serviços são executados por empresas contratadas. Informe Sim, se a empresa faz parte da Gestão de micromedição, caso contrário, informe Não. Para mais detalhes sobre **Processo de Gestão de Micromedição** acesso o link associado ao nome.
Indicador Empresa Cobrança	Campo obrigatório - informe *Sim* se a empresa for de cobrança, caso contrário, informe *Não*.
Indicador Leitura	Campo obrigatório - informe *Sim* se a empresa realiza leitura dos hidrômetros nos imóveis; caso contrário, informe *Não*.
Indicador Atualiza Cadastro	Campo obrigatório - informe *Sim* se a empresa atualiza cadastro, caso contrário, informe *Não*.

Campo	Orientações para Preenchimento
Indicador Empresa PPP	Informe *Sim* se a empresa é PPP, caso contrário, informe *Não*. O valor default é *Não*. Este campo não é disponível para as empresas que utilizam a versão do **GSAN** em Postgree.
Data do Inicio do Contrato	Informe a data de inicio do contrato, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link **Pesquisar Data - Calendário**, para selecionar a data desejada. Este campo somente será disponibilizado quando o *Indicador Empresa Cobrança* estiver marcado como *Sim*.
Data de Encerramento do Contrato	Informe a data de encerramento do contrato, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link **Pesquisar Data - Calendário**, para selecionar a data desejada. Este campo somente será disponibilizado quando o *Indicador Empresa Cobrança* estiver marcado como *Sim*.
Percentual do Pagamento das Contas Cobradas	Informe o percentual a ser pago como remuneração à empresa de cobrança pelos serviços realizados pela cobrança das contas. Este campo somente será disponibilizado quando o *Indicador Empresa Cobrança* estiver marcado como *Sim*.
Quantidade de Meses Para Pagamento	Informe a quantidade de meses para pagamento. Este campo somente será disponibilizado quando as datas de inicio e encerramento do contrato forem informadas.
Tipo de Remuneração	Informar se a remuneração da empresa será por quantidade de contas ou por Remuneração por quantidade de dias vencidos
Quantidade Mínima de Contas	Informe a quantidade mínima de contas para a faixa de remuneração. Este campo somente será disponibilizado quando o *Indicador Empresa Cobrança* estiver marcado como *Sim*.Caso o usuário tenha informado o campo **Quantidade Mínima de Contas** ou o campo **Percentual da Faixa** e não tenha adicionado nenhuma faixa na coleção de faixas de cobrança, o sistema exibe a mensagem *Informe pelo menos uma Faixa de Cobrança*
Percentual da Faixa	Informe o percentual da faixa para remuneração. Este campo somente será disponibilizado quando o *Indicador Empresa Cobrança* estiver marcado como *Sim*. Caso as informações de faixa de percentual de pagamento de cobrança estejam informadas, o sistema deverá verificar: Caso a soma dos percentuais de imóveis informados seja maior ou menor a *100,00*, o sistema exibe a mensagem: *Valor da soma dos percentuais de imóveis informados deve ser igual a 100,00*.
Percentual de Imóveis	Informe o percentual de imóveis na faixa, como sugestão para a tela **Informar Contas de Cobrança por Empresa**, no caminho: **GSAN > Cobrança > Cobrança por Resultado > Informar Contas em Cobrança por Empresa**. Este campo somente será disponibilizado quando o *Indicador Empresa Cobrança* estiver marcado como *Sim*.

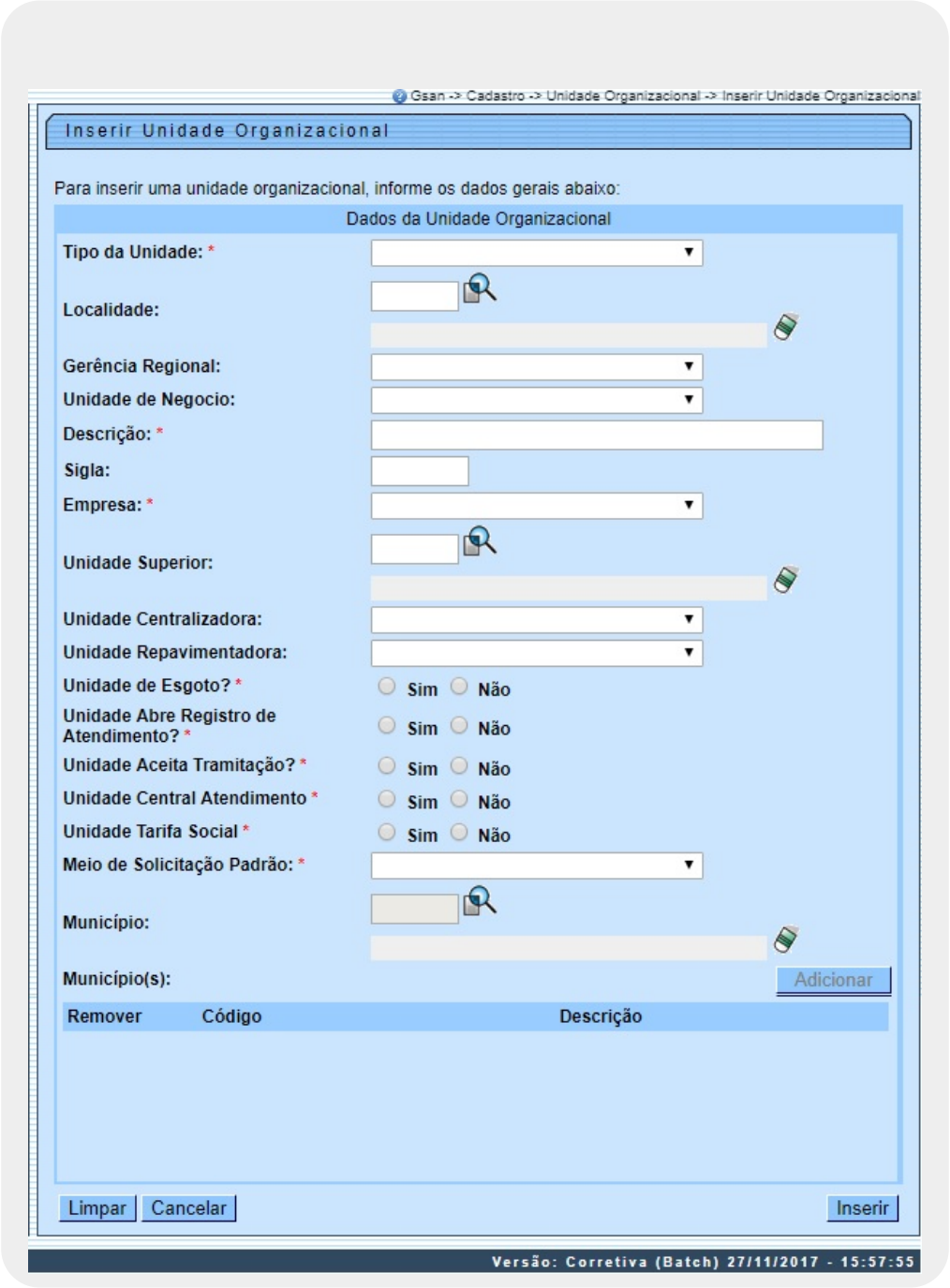
2.1.2 Inserir Unidade Organizacional

Na sequência da parametrização e cadastramento, as funcionalidades **Inserir/Manter Unidade Organizacional** serão encontradas nos caminhos:
1.
GSAN > Cadastro > Unidade Organizacional > Inserir Unidade Organizacional.
2.
GSAN > Cadastro > Unidade Organizacional > Manter Unidade Organizacional.
Deve ser criada uma **Unidade Organizacional** que esteja associada à empresa do contrato.

Inserir Unidade Organizacional

Para melhor entendimento sobre o cadastramento de **Unidade Organizacional**, a tela e as orientações de preenchimento dos campos serão apresentadas abaixo. Para finalizar o cadastramento, clique no botão Inserir.

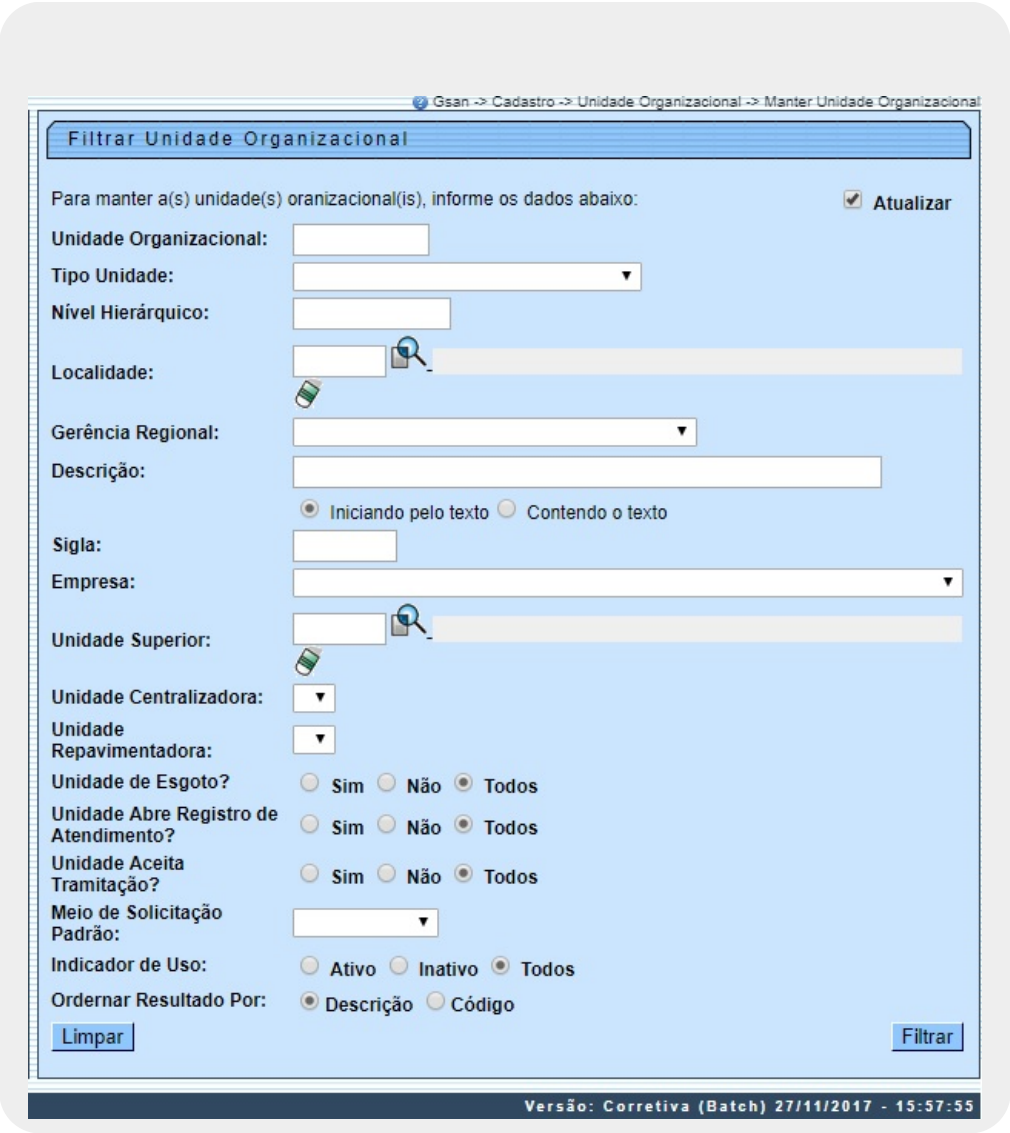
Modelo da tela: Inserir Unidade Organizacional



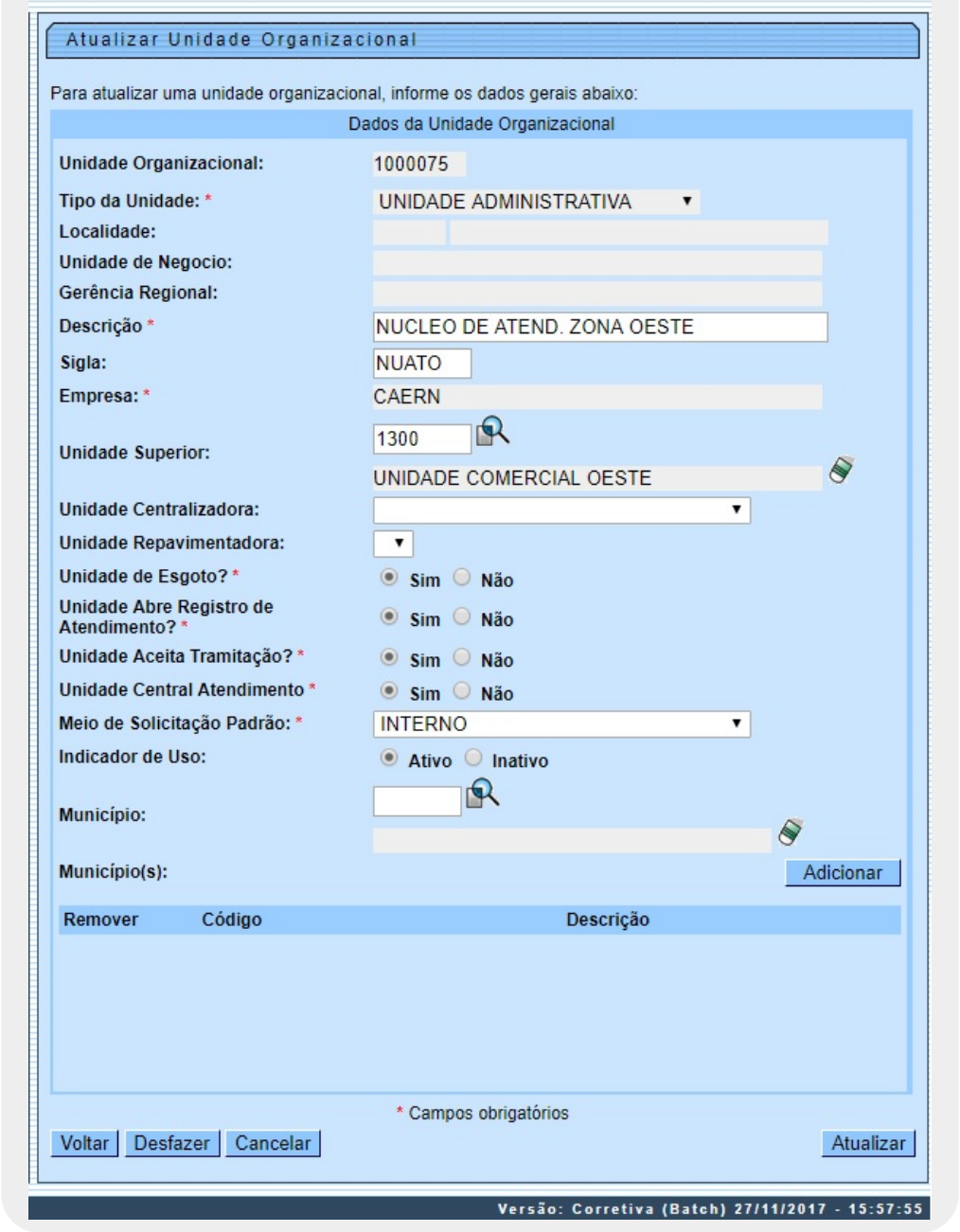
2.1.3 Manter Unidade Organizacional

A funcionalidade se encontra no caminho **GSAN > Cadastro > Unidade Organizacional > Manter Unidade Organizacional**.
As telas e as orientações de preenchimentos dos campos serão apresentadas abaixo.
Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro para que sejam informados os parâmetros desejados.
Informe pelo menos um item e clique no botão Filtrar.

Modelos das telas: Manter Unidade Organizacional



Em seguida, o sistema exibe a tela contendo os itens que atenderam aos parâmetros informados (tela **Manter Unidade Organizacional**). Opcionalmente, o usuário pode comandar a geração do relatório das Unidades Organizacionais Cadastradas, clicando no botão .
Ainda na tela **Manter Unidade Organizacional** indicada acima, ao clicar no *link* do campo **Código**, o sistema exibe a tela para alteração/atualização, conforme modelo abaixo. Faça as modificações que julgar necessárias, obedecendo às orientações para preenchimento dos campos.
Em seguida, clique no botão Atualizar.



Preenchimento dos Campos

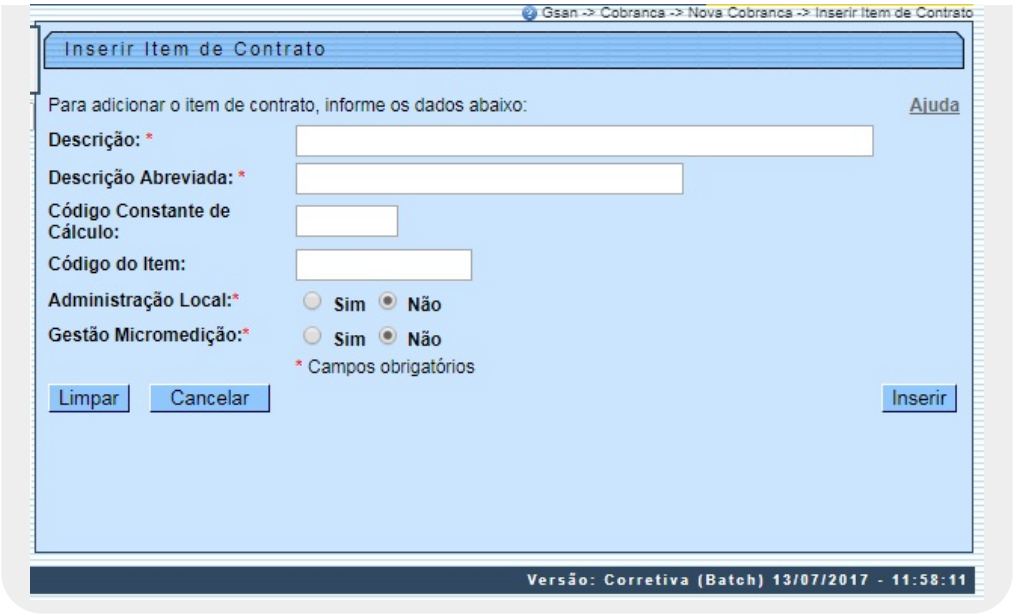
Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade Organizacional	Disponibilizada pelo sistema e não permite alteração.
Tipo da Unidade	Campo obrigatório - Disponibilizada pelo sistema e não permite alteração.
Localidade	Disponibilizada pelo sistema e não permite alteração.
Unidade de Negócio	Disponibilizada pelo sistema e não permite alteração.
Gerência Regional	Disponibilizada pelo sistema e não permite alteração.
Descrição	Campo obrigatório - Atribua uma descrição à unidade.
Sigla	Atribua uma sigla à unidade.
Empresa	Disponibilizada pelo sistema e não permite alteração.

Campo	Orientações para Preenchimento
Unidade Superior	Informe o código da unidade superior, ou clique no botão para selecionar a unidade desejada. O nome da unidade será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Unidade de Tramitação das RA de Esgoto	Informe o código da unidade de tramitação, ou clique no botão para selecionar a unidade desejada. O nome da unidade será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Unidade Centralizadora	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Unidade Repavimentadora	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Unidade de Esgoto?	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: *Sim* ou *Não*.
Unidade Abre Registro de Atendimento?	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: *Sim* ou *Não* para não permitir a unidade abrir RA.
Unidade Aceita Tramitação?	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: *Sim* ou *Não*.
Unidade Central de Atendimento?	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: *Sim* ou *Não*.
Meio de Solicitação Padrão	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Indicador de Uso	Selecione uma das opções *Ativo* ou *Inativo*.
Município	Informe o código do município, ou clique no botão , link **Pesquisar Município**, para selecionar município desejado. O nome do município será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Pode ser adicionado vários municípios à lista, basta clicar no botão Adicionar. Para remover um município, clique no botão do item correspondente.

2.1.4 Inserir Item de contrato

Esta funcionalidade será encontrada no caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Inserir Item de Contrato**.
O Item do Contrato é uma tabela básica de suporte às funcionalidades da **Nova Sistemática de Cobrança**, que contém uma constante associada a uma fórmula de cálculo, definida internamente no programa, a qual o usuário não terá acesso.
Para adicionar o item de contrato, informe os dados, conforme modelo de tela e orientações para preenchimento dos campos **AQUI**. Para finalizar o cadastramento, clique no botão Inserir.

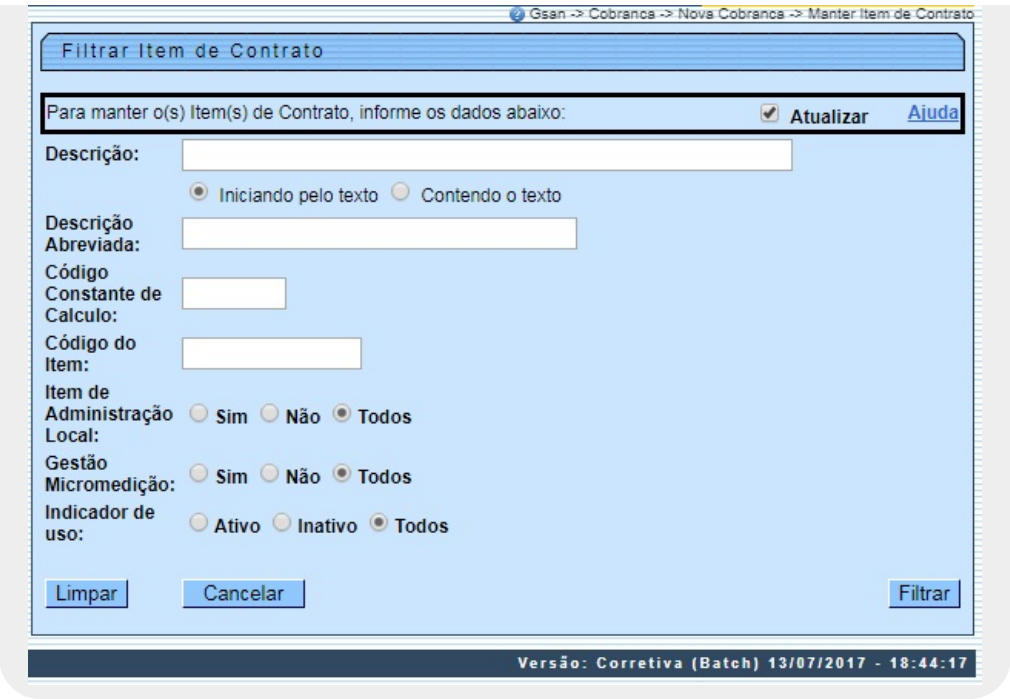
Modelo da tela: Inserir Item de Contrato



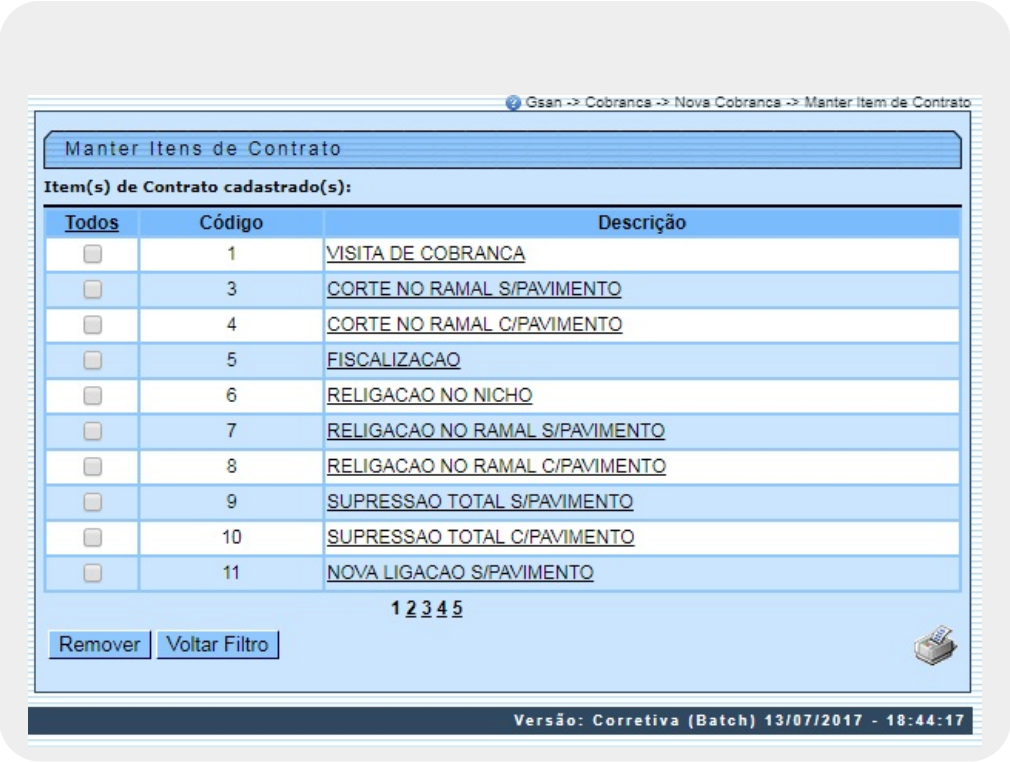
2.1.5 Manter Item de contrato

Esta funcionalidade será encontrada no caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Manter Item de Contrato**.
O Item do Contrato é uma tabela básica de suporte às funcionalidades da nova cobrança, que contém uma constante associada a uma fórmula de cálculo, definido internamente no programa, a qual o usuário não terá acesso.
Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro para que sejam informados os parâmetros desejados (é obrigatório informar pelo menos uma opção).

Modelos das telas: Manter Item de contrato



Em seguida, o sistema exibe a tela contendo os itens que atenderam aos parâmetros informados (tela **Manter Itens de Contrato**). Opcionalmente, o usuário pode comandar a geração do relatório dos Itens de Serviços Cadastrados, clicando no botão .



Ainda na tela **Manter Itens de Contrato**, acima, ao clicar no hiperlink do campo **Descrição**, o sistema exibe a tela para alteração/atualização, conforme modelo apresentado abaixo.
Para alterar o item de contrato, informe os dados, conforme modelo de tela e orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Atualizar.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Campo	**Preenchimento dos Campos**
Descrição	Campo obrigatório - Informe a descrição do item de contrato.
Descrição Abreviada	Campo obrigatório - Informe a descrição abreviada do item de contrato.
Código Constante de Cálculo	Informe o código da constante de cálculo, campo numérico maior que zero, com no máximo 4 (quatro) dígitos. Constante que deve ser informada pelo técnico do GSAN.
Código do Item	Informe o código do item, com no máximo 11 (onze) dígitos.
Indicador de Uso	Informe a opção Ativo para indicar que o item do contrato está ativo no sistema, caso contrário, selecione a opção Inativo.
Administração Local	Indicar se o item de contrato é considerado uma administração local. Sendo a Administração local um custo do item de contrato, que deverá estar definido no contrato da empresa contratada. E o valor a ser pago deste item é informado a cada boletim gerado, no mesmo percentual que o boletim for calculado em relação ao valor global do contrato. É importante informar que, este campo somente será habilitado quando o cadastro de atividade possuir mais de uma atividade. Para mais detalhes sobre **Processo de Gestão de Micromedição** acesse o link associado ao nome
Gestão Micromedição	Permite indicar se o item de contrato a ser cadastrada/ ou atualizado indica que a empresa contratada realiza instalação ou substituição de hidrômetro.É importante informar que, este campo somente será habilitado quando o cadastro de atividade possuir mais de uma atividade. Para mais detalhes sobre **Processo de Gestão de Micromedição** acesse o link associado ao nome.

2.1.6 Informar Itens de contrato de Serviço

Esta funcionalidade será encontrada no caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Informar Item de Contrato de Serviço**. Na sequência do processo, o usuário deve informar o item de contrato de serviço, conforme modelo de tela e orientações para preenchimento dos campos. O usuário deve selecionar a empresa responsável do contrato.
Caso existam contratos cadastrados para a empresa selecionada, o sistema exibe os contratos. O usuário deverá selecionar um contrato para os ajustes necessários. Caso não exista contrato cadastrado para a empresa selecionada, o sistema permite incluir o contrato neste momento.
O usuário poderá informar:
1.
Número do Contrato: Número definido pelo usuário;
2.
Data Início do Contrato: Data inicial do contrato com a prestadora de serviço;
3.
Data Fim do Contrato: Data final do contrato com a prestadora de serviço (não é obrigatório. Quando não informado, o sistema não toma qualquer ação);
4.
Valor Global do Contrato: Valor total do contrato (não é obrigatório);
5.
Percentual da Taxa de Sucesso: Percentual da taxa de sucesso para cálculo do pagamento da empresa terceirizada (não é obrigatório);
Itens do Contrato:
1.
Descrição do item no contrato: Selecionar um dos itens que ainda não tenha sido selecionado;
2.
Valor do item no contrato: O valor informado no contrato para o item;
3.
Tipo de Serviço do item do contrato: O tipo de serviço que será relacionado ao item de contrato para efeito de geração do **Boletim de Medição**.
Caso seja necessário, o usuário tem a opção de incluir um aditivo ao contrato, como também alterar o valor do aditivo e a taxa de sucesso, além de informar a data de início do aditivo. As informações dos contratos e seus respectivos itens devem levar em consideração os valores descritos. Estes dados serão utilizados na geração do **Boletim de Medição**.
Para finalizar os procedimentos, siga as orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Concluir.
Obs. Os procedimentos para **Informar Itens de contrato de Serviço**, requerem o cadastramento prévio do contrato no sistema.

Modelo da tela: Informar Itens de Contrato de Serviço

Gsan -> Cobranca -> Nova Cobranca -> Informar Itens de Contrato de Servico

Informar Itens de Contrato de Serviço

Pesquisar uma empresa para inserir um contrato:

Empresa:* PELICANO COMERCIO CONSTRUCOES S LTDA

Selecionar	Número do Contrato
◉	654321

Número do Contrato:* 654321

Data de Início do contrato:* 13/07/2017

Data de Fim do Contrato: dd/mm/aaaa

Valor Global do Contrato: 1.000.000,00

Percentual Taxa de Sucesso:

Observação: TESTE DE GESTAO DE MICROMEDICAO

0/400

Gestão de Micromedição

Percentual Mínimo Execução: 90,00

Percentual Serviços Rejeitados: 10,00

Contrato com Administração Local: ◉ Sim ○ Não

Item de Contrato:*

Valor do Item:*

Tipo de Serviço:

Atividade:

Adicionar Serviço

Remover	Tipo de Serviço	Atividade

Percentual de serviços não executados / não aceitos para aplicação de multa:

Percentual da multa a ser aplicada quando o percentual acima for atingido:

Quantidade orçada para o item de contrato:

Valor orçado para o item de contrato:

* Campos obrigatórios

Incluir Aditivo | Adicionar

Itens do Contrato:

Remover	Item do Contrato	Valor do Item	Perc. 1	Perc. 2	Qtde Orçada	Valor Orçado
⊗	LOCALIZADO	50,00	5,00	2,00	500,00	25.000,00
⊗	RECUPERACAO DE CALCADA	30,00	5,00	2,00	2.500,00	75.000,00
⊗	SUBSTITUICAO HIDROMETRO COM	90.00	5.00	2.00	2.000.00	180.000.00

Legenda: Item de administração local

Aditivos:

Remover	Data Início do Aditivo	Data Fim do Aditivo	Valor do Aditivo	Percentual de Taxa de Sucesso

Limpar | Cancelar | Concluir

Versão: Corretiva (Batch) 13/07/2017 - 11:58:11

Preenchimento dos Campos

Campo	Preenchimento dos Campos
Empresa	Campo obrigatório - Selecione a empresa entre as opções disponibilizadas pelo sistema.
Número do Contrato	Campo obrigatório - Ao selecionar a empresa, o número do contrato cadastrado será exibido e não permite alteração. Caso a empresa não tenha contrato cadastrado, será permitido informar o número do contrato.
Data de Inicio do Contrato	Campo obrigatório - Informe a data de inicio do contrato, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link **Pesquisar Data - Calendário**, para selecionar a data desejada. Caso já exista contrato cadastrado, o sistema exibe este campo e não permite alteração.
Data de Fim do Contrato	Informe a data de fim do contrato, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link **Pesquisar Data - Calendário**, para selecionar a data desejada.
Valor Global do Contrato	Informe o valor do contrato, com o tamanho máximo de 12 (doze) dígitos, sendo duas casas decimais.
Percentual Taxa de Sucesso	Informe o percentual referente a taxa de sucesso, com 5 (cinco) dígitos, com duas casas decimais.
Observação	Caso deseje colocar alguma observação sobre o contrato, este campo disponibiliza até 400 (quatrocentos) caracteres.
Percentual Mínimo Execução	Informar o percentual mínimo para execução dos serviços de instalação e substituição de hidrômetro. Para mais detalhes sobre **Processo de Gestão de Micromedição** acesse o link associado ao nome.
Percentual Serviços Rejeitados	Informar o percentual de serviços rejeitados no contrato, no processo de gestão de micromedição. Para mais detalhes sobre **Processo de Gestão de Micromedição** acesse o link associado ao nome.
Contrato com Administração Local	Indicar a existência ou não de um contrato com administração local.
Item de Contrato	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Valor do Item	Campo obrigatório - Informe o valor do item, com o tamanho máximo de 12 (doze) dígitos, sendo duas casas decimais.
Tipo de Serviço	Informe o código do tipo de serviço, ou clique no botão para selecionar o tipo desejado, conforme tela de pesquisa abaixo. O tipo de serviço será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Atividade	Informar a atividade executada no itens de contrato ou clique no botão para selecionar a atividade desejada. A atividade será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Percentual de Serviços Não Executados / Não Aceitos para Aplicação de Multa	Informe o percentual referente a taxa de sucesso, com 4 (quatro) dígitos, com duas casas decimais.

Campo	Preenchimento dos Campos
Percentual da Multa a Ser Aplicada Quando o Percentual Acima For Atingido	Informe o percentual referente a taxa de sucesso, com 4 (quatro) dígitos, com duas casas decimais.
Quantidade Orçada para o Item de Contrato	Informe a quantidade orçada para o item, com o tamanho máximo de 8 (oito) dígitos, sendo duas casas decimais.
Valor Orçado para o Item de Contrato	Informe o valor orçado para o item de contrato, com o tamanho máximo de 10 (dez) dígitos, sendo duas casas decimais.
Itens do Contrato	Nesta tabela serão exibidos os itens do contrato. Para remover um item cadastrado, clique no botão na coluna *Remover*.
Aditivos	Nesta tabela serão exibidos os aditivos para o contrato.

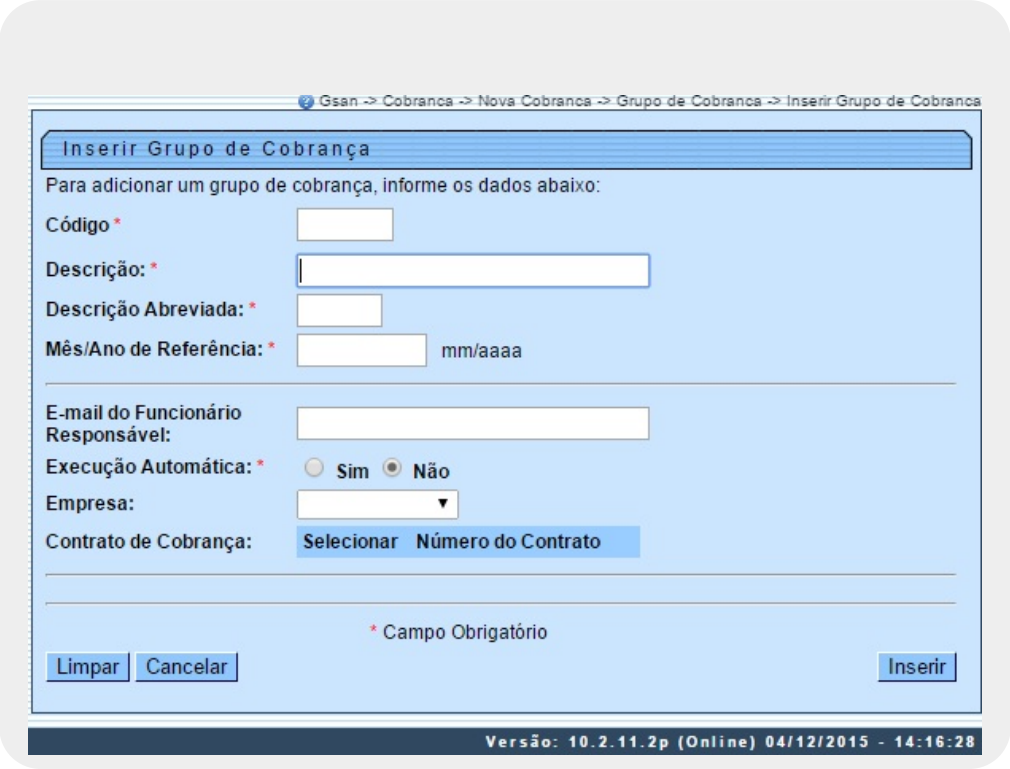
2.2 Parametrização e Operacionalização da Cobrança

Neste fase será feita a parametrização e o cadastramento de itens na cobrança, que darão suporte ao processo de **Boletim de Medição**.
As funcionalidades do **Módulo Cobrança** serão encontradas nos caminhos:
1.
GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Grupo de Cobrança > Inserir Grupo Cobrança.
2.
GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Grupo de Cobrança > Manter Grupo Cobrança.
O indicador **EXECUÇÃO AUTOMÁTICA** determina como será o processamento, de acordo com a opção escolhida, conforme abaixo:
1.
Indicador marcado com a opção **SIM** - O sistema usa a **Nova Sistemática de Cobrança**";
2.
Indicador marcado com a opção **NÃO** - O sistema entra na sistemática antiga de cobrança, e não gera as datas do cronograma automaticamente.
Quando selecionada a opção **Sim** e informado o **Número do Contrato**, todos os itens do **Boletim de Medição** irão para o contrato informado.
Caso não seja informado o **Contrato**, é necessário informar os itens por ação de cobrança.
Cada grupo de cobrança que tenha sua execução acompanhada, para geração de boletim de medição, deve ter o contrato informado.

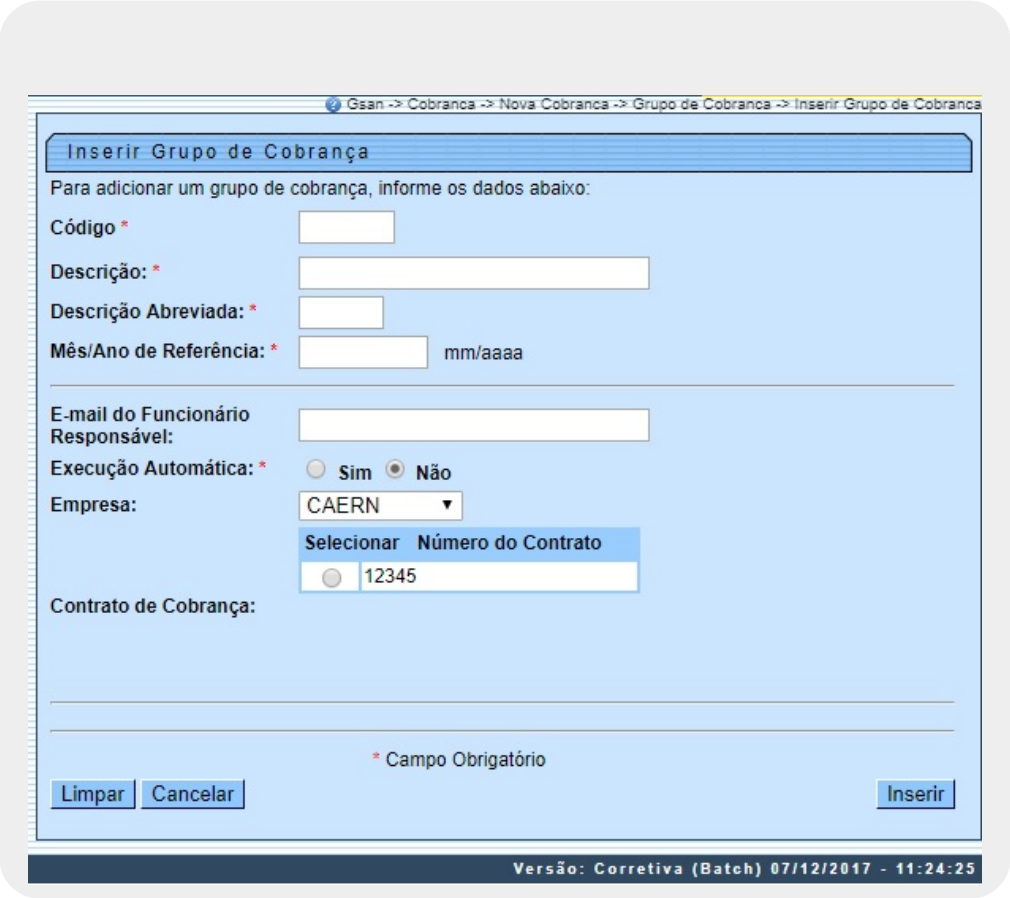
2.2.1 Inserir Grupo de Cobrança

Inicialmente, o sistema exibe a tela **Inserir Grupo de Cobrança**. Ela pode ser acessada mediante dois caminhos:
•
GSAN > Cobranca > Nova Cobrança > Grupo de Cobrança > Inserir Grupo de Cobrança.
•
GSAN > Cobranca > Grupo de Cobrança > Inserir Grupo de Cobrança.
Informe os dados necessários à inclusão do grupo de cobrança. O sistema faz a validação.
Verifica preenchimento dos campos:
1.
Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão, o sistema exibe a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.
Verifica existência do grupo de cobrança:
1.
Caso a descrição do grupo de cobrança já exista no sistema, será exibida a mensagem **Grupo de Cobrança de descrição «descrição do grupo de cobrança » já existe no cadastro**.

Modelos das telas: Inserir Grupo Cobrança



Após o preenchimento dos campos na tela **Inserir Grupo de Cobrança**, acima, o sistema exibe os contratos vinculados à empresa selecionada, tela abaixo. Marque a opção desejada, referente ao contrato de cobrança, em seguida clique no botão Inserir.

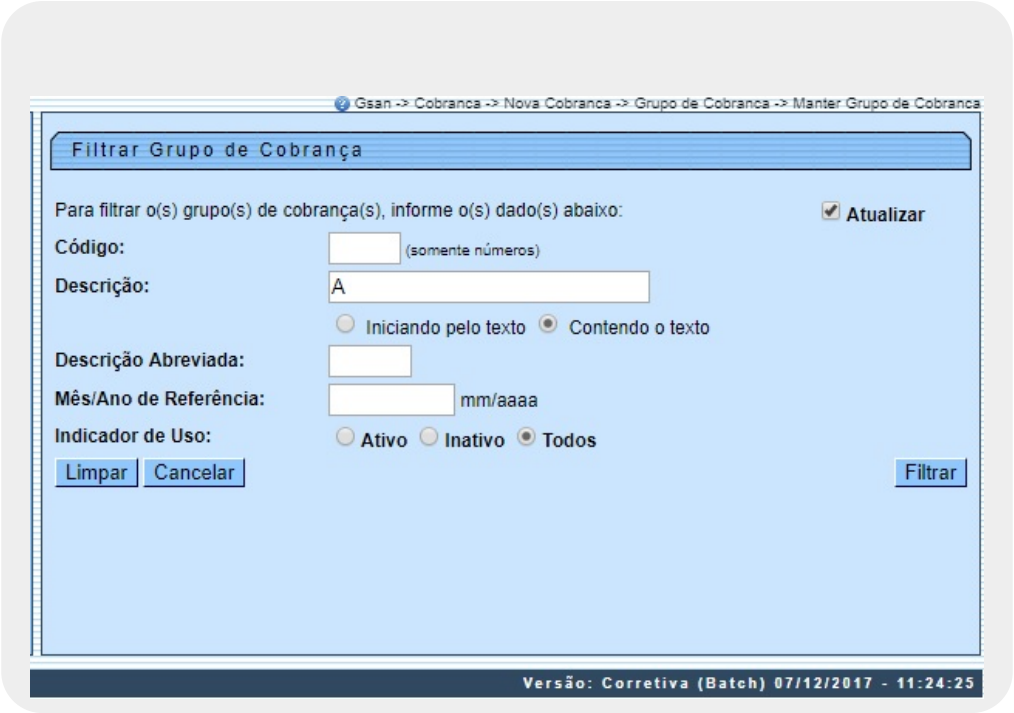


2.2.2 Manter Grupo Cobrança

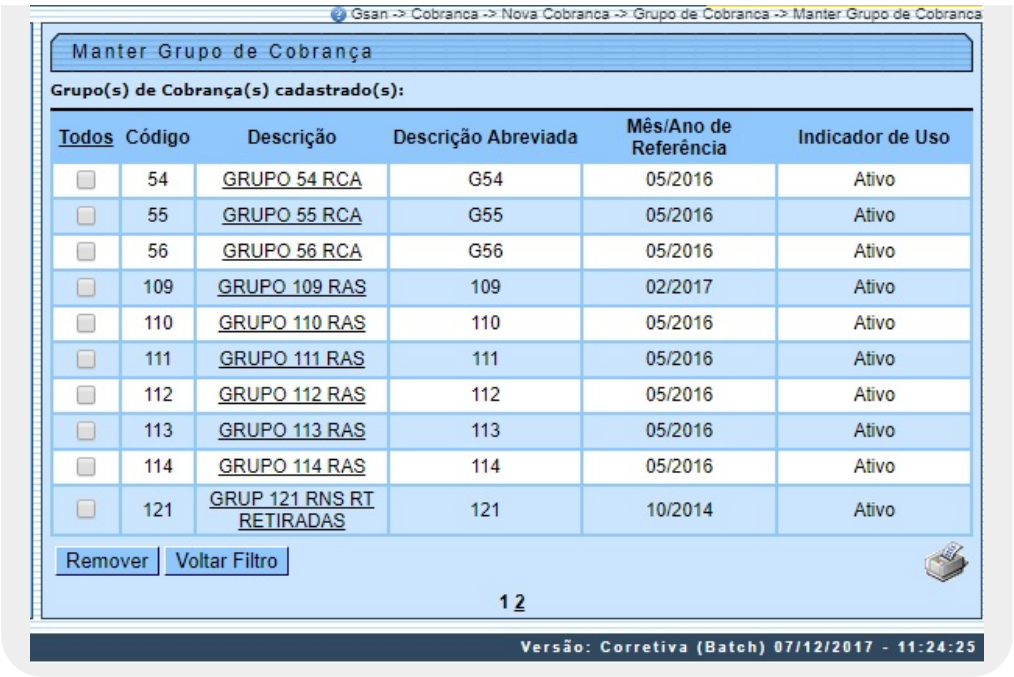
A funcionalidade **Manter Grupo Cobrança** pode ser encontrada no caminho **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Grupo de Cobrança > Manter Grupo Cobrança**.
Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro para que sejam informados os parâmetros desejados.

Informe pelo menos uma opção e clique no botão Filtrar.

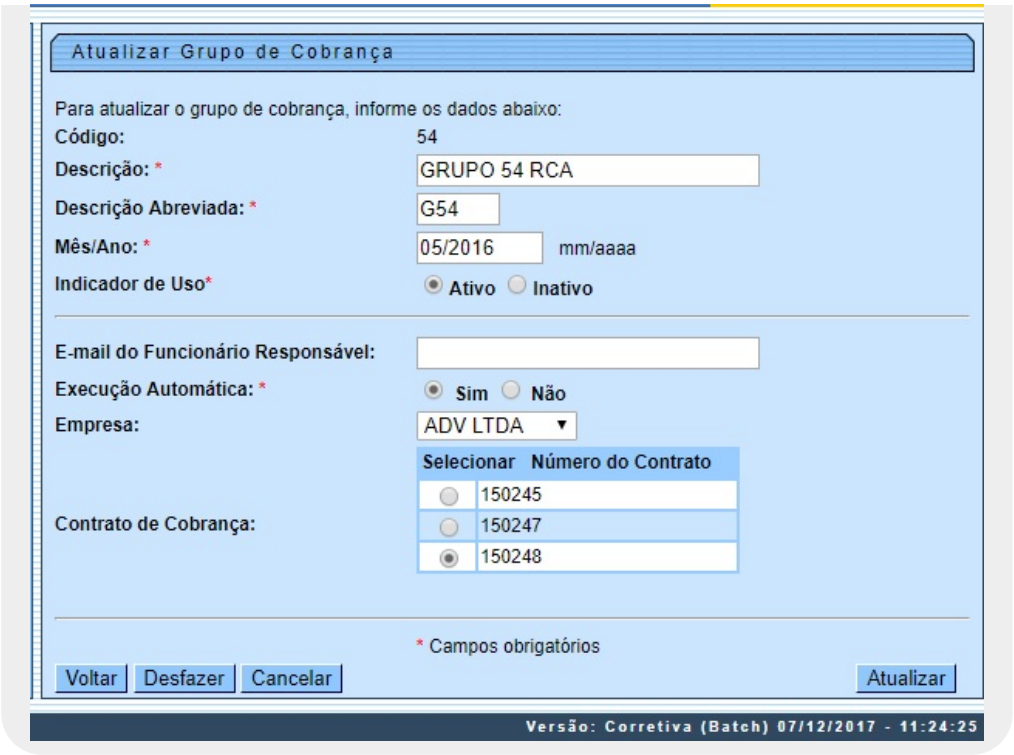
Modelos das telas: Manter Grupo Cobrança



Em seguida será exibida a tela **Manter Grupo de Cobrança**, abaixo, contendo os itens que atenderam aos parâmetros informados. Opcionalmente, o usuário pode comandar a geração do relatório dos **Grupos de Cobrança Cadastrados**, clicando no botão .



Ainda na tela **Manter Grupo de Cobrança**, acima, ao clicar no hiperlink do campo **Descrição**, o sistema exibe a tela para alteração/atualização, conforme modelo abaixo.
Atualização realizada por outro usuário
1.
Caso o usuário esteja tentando atualizar um grupo de cobrança e este já tenha sido atualizado durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Esse(s) registro(s) foi(ram) atualizado(s) ou removido(s) por outro usuário durante a operação. Realize uma nova manutenção**.
Para finalizar os procedimentos de **Manter Grupo Cobrança**, de acordo com a tela abaixo e as orientações para preenchimento dos campos, clique no botão Atualizar.



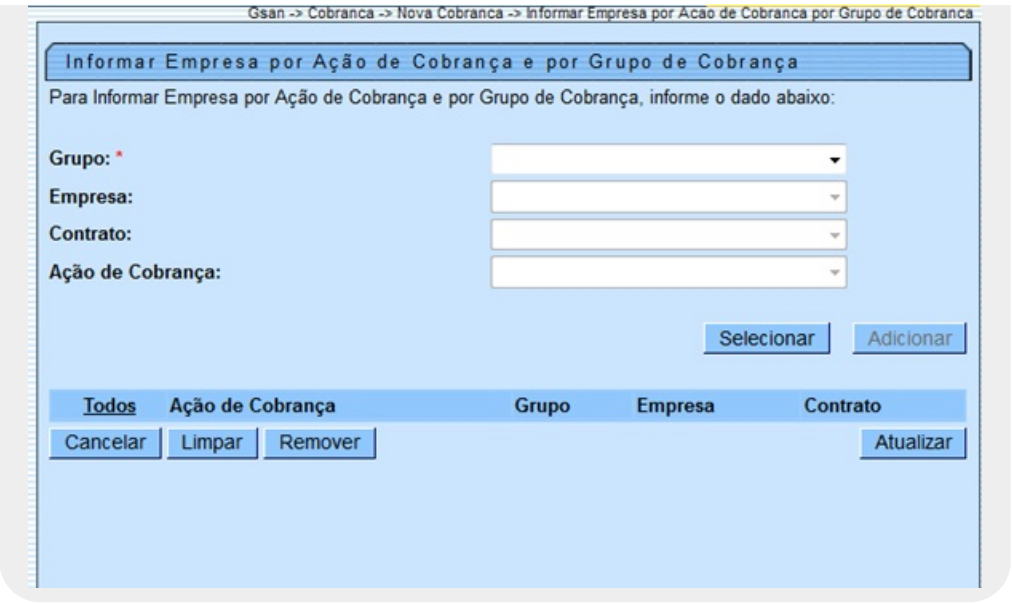
Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Código(*)	Campo obrigatório - Informe o código da operação efetuada referente ao grupo de cobrança com até quatro dígitos.
Descrição(*)	Campo obrigatório - Informe a descrição do grupo de cobrança, com no máximo 25 (vinte e cinco) caracteres.
Descrição Abreviada(*)	Campo obrigatório - Informe a descrição abreviada do grupo de cobrança, com no máximo 3 (três) caracteres.
Mês/Ano de Referência(*)	Campo obrigatório - Informe o mês e o ano de referência, no formato mm/aaaa (mês, ano).
E-mail do Funcionário Responsável(*)	Campo obrigatório - Informe o e-mail, válido, do funcionário responsável.
Execução Automática(*)	Campo obrigatório - Selecione a opção “Sim” para indicar que a execução será automática, caso contrário, informe a opção “Não”.
Empresa	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente à empresa.
Contrato de Cobrança	Selecione a opção referente ao contrato de cobrança.

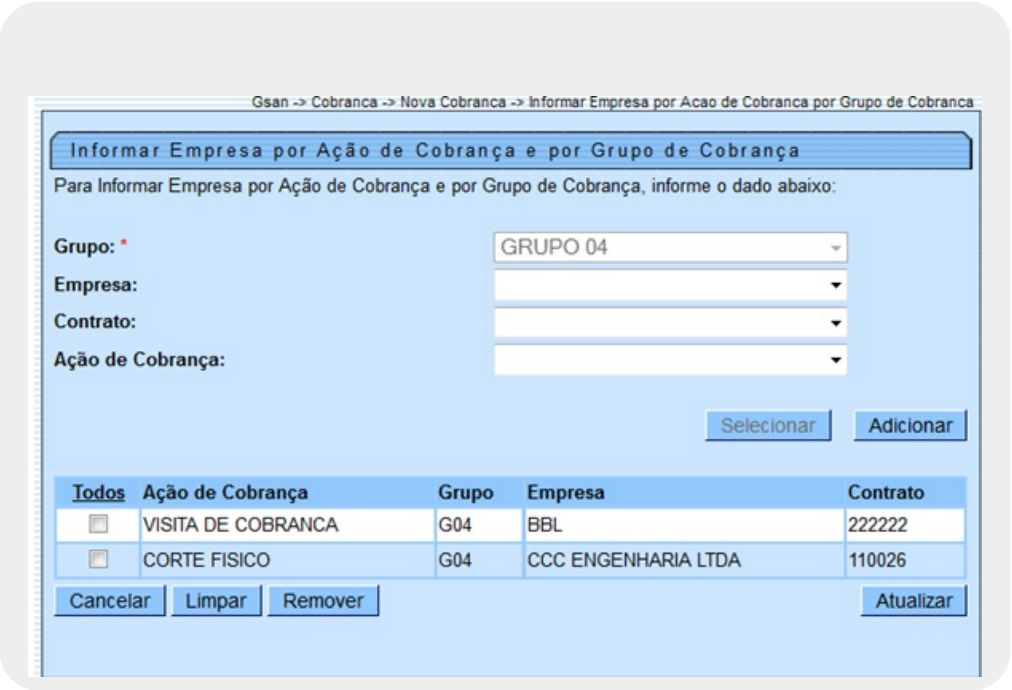
2.2.3 Informar Empresa por Ação de Cobrança por Grupo de Cobrança

Continuando com a parametrização, acesse o caminho **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Informar Empresa por Ação de Cobrança por Grupo de Cobrança**. Esta funcionalidade só aparece os grupos parametrizados com a opção **SIM**, e que não tenha contrato informado.
Na tela será exibida a associação do **Grupo** com a **Empresa**, com o **Contrato** e com a **Ação de Cobrança**.
Inicialmente, o sistema exibe a tela para que seja selecionado, obrigatoriamente, o grupo desejado entre os que têm execução automática, em seguida, clique no botão Selecionar. Os campos Empresa; Contrato; Ação de Cobrança e o botão Adicionar serão habilitados. Serão feitas validações.
Verifica preenchimento dos campos obrigatórios
1.
Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido »**.
Nenhum registro encontrado
1.
Se a busca não retornar nenhum registro, o sistema exibe a mensagem **A pesquisa não retornou nenhum resultado**.
Verifica existência da ação de cobrança
1.
Caso o usuário selecione uma ação de cobrança, que já exista na lista de ações de cobrança, será exibida a mensagem **Ação de Cobrança « xxxxxxxxxx » já informada**.
Verifica existência de ação de cobrança obrigatória não informada
1.
Caso na lista de ações de cobrança não exista todas as ações de cobrança obrigatórias e as que façam parte de cronograma, o sistema exibe a mensagem **Ação de Cobrança « xxxxxxxxxxx » deve ser adicionada**.
2.
Caso na lista de ações de cobrança exista ação de cobrança obrigatória e que façam parte de cronograma sem estar associada à empresa/contrato, será exibida a mensagem **Empresa/Contrato deve ser informado para ação de cobrança « xxxxxxxxxx »**.
3.
Todas as ações de cobrança que tenham serviços associados a um item de contrato que esteja informado devem ser incluídas nesta funcionalidade.

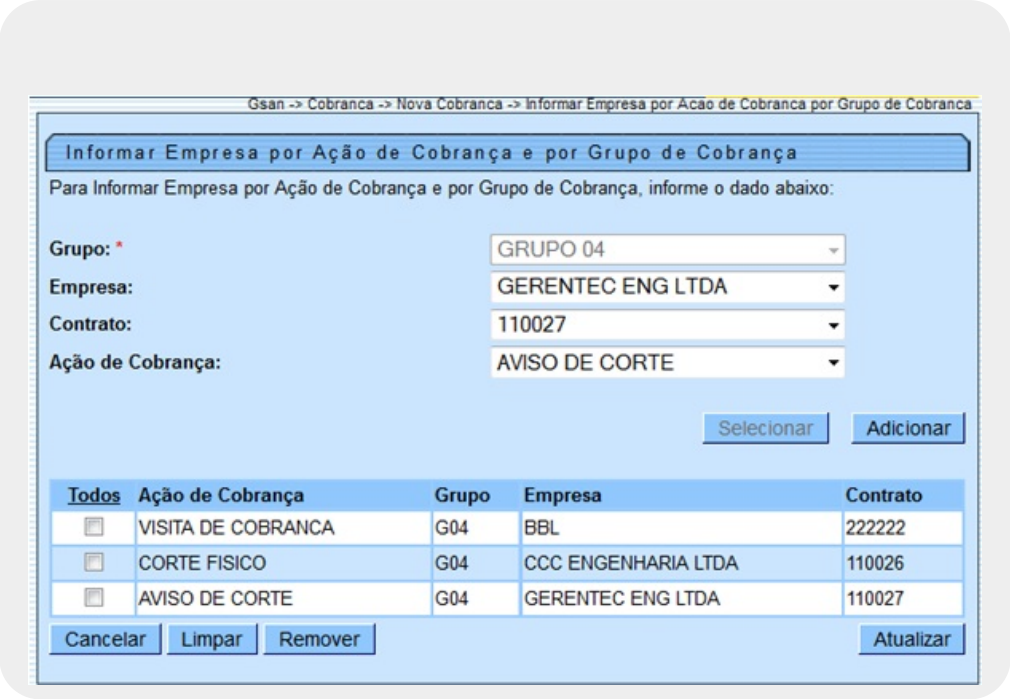
Modelos das telas: Informar Empresa Por Ação de Cobrança e por Grupo de Cobrança



Informado o **Grupo**, o sistema exibe as ações de cobrança, habilita os campos **Empresa**; **Contrato**; **Ação de Cobrança**, e o botão Adicionar, permitindo a associação com a empresa desejada.
Selecione entre as opções disponibilizadas pelo sistema, a Empresa, o Contrato e a Ação de Cobrança, em seguida, clique no botão Adicionar. Será exibida a tela abaixo.
Esta operação pode ser repetida quantas vezes forem necessárias. Para remover uma ou mais **Ações de Cobrança** cadastrada(s), marque o(s) checkbox(s) correspondente(s), ou para marcar todas as opções, clique no hiperlink **Todos**, em seguida clique no botão Remover.



Informada a associação da **Ação de Cobrança** com a **Empresa**, de acordo com a tela abaixo e as orientações para preenchimento dos campos, clique no botão Atualizar para finalizar o procedimento.



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Grupo(*)	Campo obrigatório - O sistema exibe a lista dos grupos que foram cadastrados com execução automática. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Empresa	Campo opcional para *selecionar* e obrigatório para *adicionar* - O sistema exibe uma lista de empresas cadastradas com a data de fim de contrato, com o valor nulo ou a data maior que a data corrente. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Contrato	Campo opcional para *selecionar* e obrigatório para *adicionar* - O sistema exibe uma lista com contratos cadastrados da empresa selecionada. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Ação de Cobrança	Campo opcional para *selecionar* e obrigatório para *adicionar* - O sistema exibe uma lista das ações de cobrança com indicador de uso igual a *Ativo*. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

2.3 Ação de Cobrança

A **Ação de Cobrança** compõe um conjunto de funcionalidades no GSAN, que tem como objetivo tratar das questões relacionadas ao recebimento de valores não pagos do cliente/imóvel.
As funcionalidades podem ser encontradas nos caminhos:
1.
GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Inserir Ação de Cobrança.
2.
GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Manter Ação de Cobrança.
O indicador **Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido** permite a não geração da ação para CPF/CNPJ válido e, no critério de cobrança, será indicado para a ação de cobrança selecionada, possibilitando ao usuário decidir se deseja emitir, ou não, avisos para clientes que estejam nas condições.
O **Tipo de Serviço**, da Ordem de Serviço a ser gerada, deve ser igual ao item informado no **Item de Contrato**, através do caminho **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Informar Item de Contrato de Serviço**.
Novos indicadores foram criados para atender as especificações da **Nova Sistemática de Cobrança**:
1.
Seleção ordenando por valor decrescente: **Sim** ou **Não** - O usuário deve escolher se a ação irá gerar os documentos de cobrança de forma decrescente em relação ao valor;
2.
Valida por item cobrado: **Sim** ou **Não** - O usuário deve escolher se a ação valida o documento predecessor por item cobrado, ou existência do documento predecessor.

2.3.1 Inserir Ação de Cobrança

Deve ser criada a ação de cobrança **Visita de Cobrança**, com a definição dos critérios para que sejam associados à nova ação de cobrança.
É Importante lembrar que, a nova ação deve ser associada às rotas. O documento **Visita de Cobrança** deve ser associado à **Visita de Cobrança**. O sistema verifica a execução e os critérios da fiscalização, associa o documento **Fiscalização** para esta ação.
Verifica preenchimento dos campos
1.
Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão da **Ação de Cobrança**, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.
Valida seleção de campos
1.
Caso o indicador de **Por SMS** ou **Por E-MAIL** esteja selecionado com **Sim**:
  1.
Verifica seleção de enviar Mensagem e Serviço associado - Caso tenha sido informado o tipo de serviço, será exibida a mensagem **Ação de cobrança com mensagem (SMS/E-MAIL) não pode ter serviço associado!**.
  2.
Verifica seleção de enviar Mensagem e Ação predecessora - Caso tenha sido informado Ação Predecessora, será exibida a mensagem **Ação de cobrança com mensagem (SMS/E-MAIL) não pode ter Ação Predecessora!**.
  3.
Verifica seleção de enviar Mensagem e Compõe o Cronograma - Caso o campo indicador de **Compõe o cronograma** seja **Sim**, será exibida a mensagem **Ação de Cobrança com mensagem (SMS/E-MAIL) não pode compor cronograma!**.
  4.
Verifica a integridade do texto de SMS - Caso exista no texto uma sequência de dados inválidos (Delimitada por *{* e *}*, que não exista na tabela cadastro, será exibida a mensagem **O texto do SMS está com dados inválidos: « Dado inválido »**.
  5.
Verifica a integridade do texto de E-MAIL - Caso exista no texto uma sequência de dados inválidos (Delimitada por *{* e *}*, que não exista na tabela cadastro, será exibida a mensagem **O texto do E-MAIL está com dados inválidos: « Dado inválido »**.
2.
Caso contrário:
  1.
Verifica se Ação Predecessora possui mensagem (SMS/E-MAIL) - Caso a Ação Predecessora selecionada possua mensagem (SMS/E-MAIL) configurada, será exibida a mensagem **Ação predecessora não pode ter mensagem de SMS/E-MAIL associada!**.
1.
Verifica ação predecessora para ação que não compõe o cronograma:
  1.
Caso o usuário não informe uma ação predecessora e selecione a opção **NÃO** em **Compõe o Cronograma**, o sistema exibe a mensagem **Não é possível informar ação predecessora para ações de cobrança que não compõem o cronograma**.
2.
Atualização realizada por outro usuário:
  1.
Caso o usuário esteja tentando atualizar uma ação de cobrança e esta já tenha sido atualizada ou excluída durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Essa Ação de cobrança foi atualizada ou removida por outro usuário. Realize uma nova atualização**.
3.
O sistema efetua a alteração e verifica o sucesso da transação:
  1.
Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno.
  2.
Caso contrário, será exibida a mensagem: **Ação de Cobrança «código da Ação de Cobrança» atualizada com sucesso** quando da atualização da ação de cobrança ou **«Quantidade» Ação(ões) de Cobrança removida(s) com sucesso** quando da remoção da(s) ação(ões), bem como apresenta os links com as opções **Menu Principal** e **Realizar outra Manutenção de Ação de Cobrança**, desviando para as telas correspondentes.
Para finalizar os procedimentos para **Inserir Ação de Cobrança**, o usuário observe a modelo de tela e as orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Inserir.

Modelo da tela: Inserir Ação de Cobrança

Gsan -> Cobranca -> Acao de Cobranca -> Inserir Acao de Cobranca

Inserir Ação de Cobrança

Para adicionar a ação de cobrança, informe os dados abaixo:

Descrição da Ação de Cobrança:*
Número de Dias de Validade da Ação:*
Ação Predecessora
Número de Dias entre a Ação e sua Predecessora:
Número de Dias de Vencimento:
Tipo de Documento a ser Gerado:*
Situação da Ligação de Água dos Imóveis
Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis
Critério de Cobrança:*
Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a ser Gerada:

Compõe o Cronograma:* Sim Não
Ordem no Cronograma:*
Ação Obrigatória:* Sim Não
Pode ser Repetida no Ciclo:* Sim Não
Provoca Suspensão de Abastecimento:* Sim Não
Considera Débitos a Cobrar:* Sim Não
Considera Créditos a Realizar:* Sim Não
Considera Notas Promissória:* Sim Não
Considera Acréscimos por Impontualidade:* Sim Não
Gera Taxa:* Sim Não
Pode Emitir Boletins de Cadastro:* Sim Não
Pode ser Executada para Imóveis sem Débito:* Sim Não
Usa Metas no Cronograma:* Sim Não
Usa Ordenamento:
No Cronograma:* Sim Não
Nas Eventuais:* Sim Não
Situação do Débito Interfere na Situação da Ação:* Sim Não
Limite de Dias para Remuneração de Terceiros:
Seleção ordenando por valor decrescente:* Sim Não
Validar por item cobrado:* Sim Não
Quantidade de Dias Mínimo de Cobrança:*
Quantidade de Dias Máximo de Cobrança:*
Ação Predecessora Alternativa
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido:* Sim Não
Exibir Cobrança Eventual:* Sim Não
Enviar Mensagem:
Por SMS:* Sim Não
Por Email:* Sim Não
Número máximo de tentativas de envio para EMAIL:

Selecione os dados para o Texto:*
Obs.: Será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).

Matrícula do imóvel - 8 posições - {matricula}
Nome UsuArio - 15 posições - {nome}
Validade do documento - 10 posições - {validadedoc}
Valor do Documento de CobranCa - 10 posições - {valordoc}

SMS E-MAIL

Texto SMS:

Texto E-MAIL:

Desfazer Cancelar Inserir

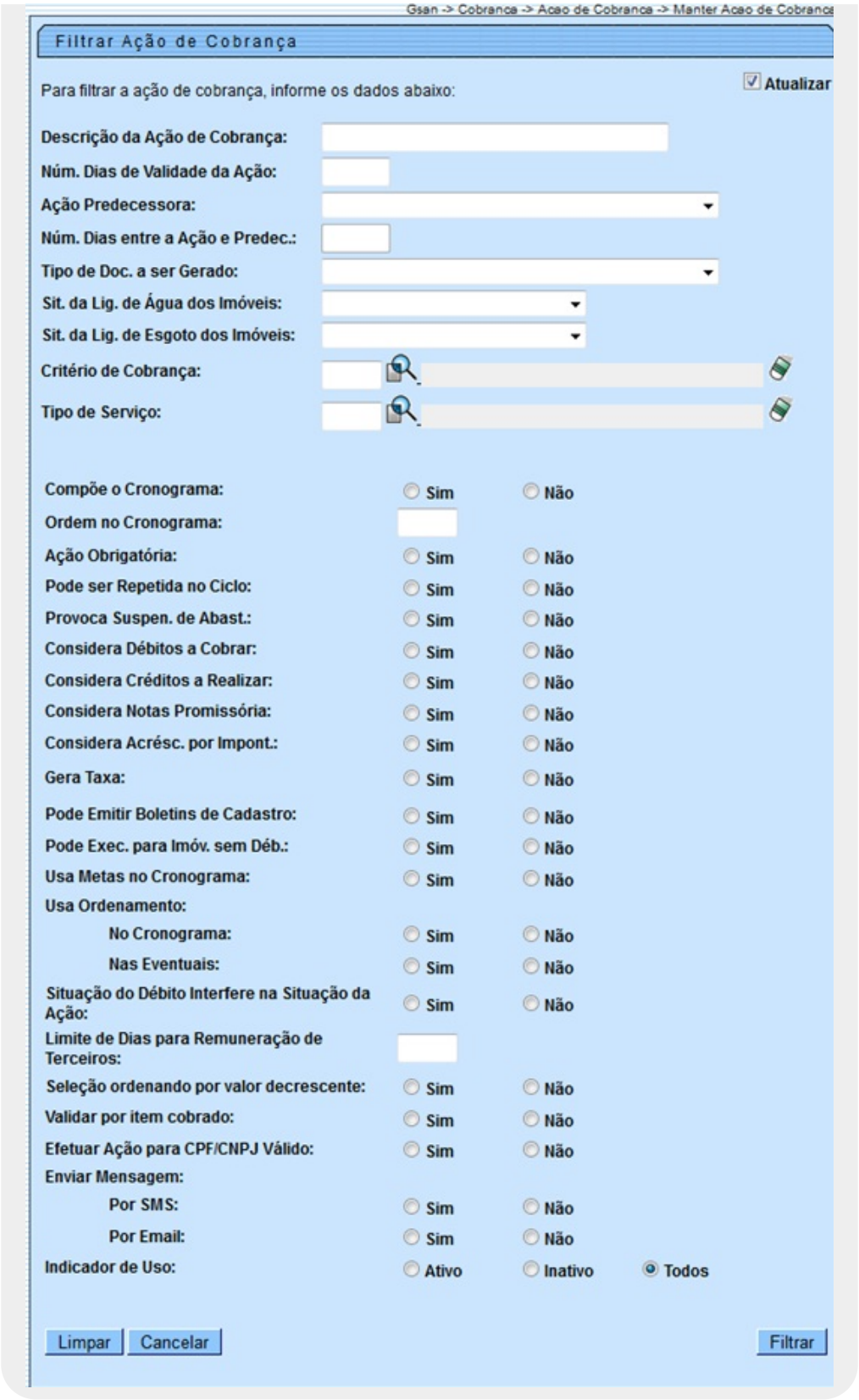
Versão: 10.2.11.2p (Online) 04/12/2015 - 14:16:28

2.3.2 Manter Ação de Cobrança

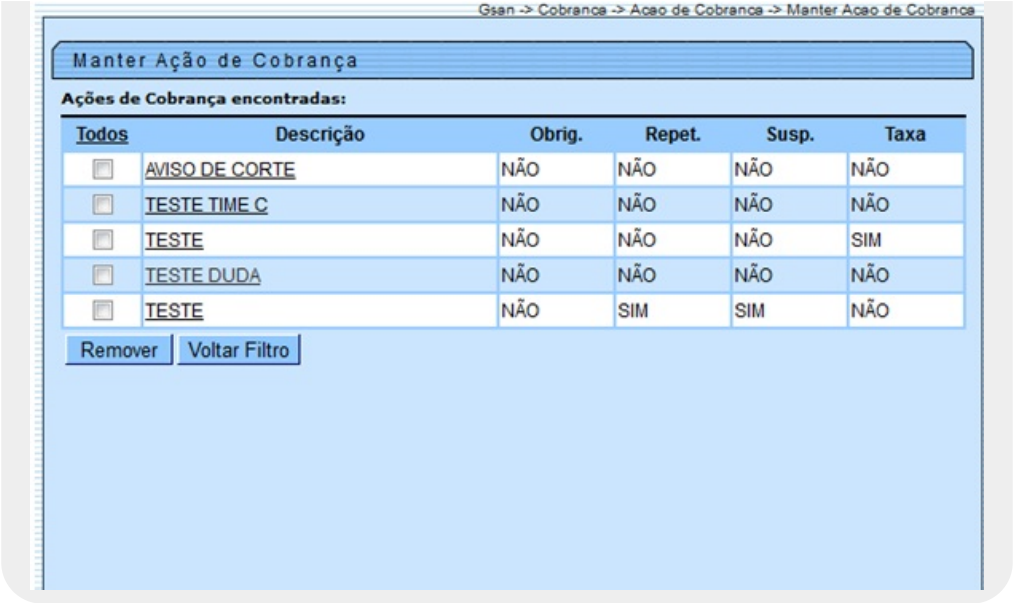
A funcionalidade **Manter Ação de Cobrança** pode ser encontrada no caminho **GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Manter Ação de Cobrança**.
Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro para que sejam informados os parâmetros desejados.
Deve ser criada a ação de cobrança **Visita de Cobrança**, com a definição dos critérios para que sejam associados à nova ação de cobrança.
É Importante lembrar que, a nova ação deve ser associada às rotas. O documento **Visita de Cobrança** deve ser associado à **Visita de Cobrança**. O sistema verifica a execução e os critérios da fiscalização, associa o documento **Fiscalização** para esta ação.
As validações que são realizadas na funcionalidade **Inserir Ação de Cobrança** também são válidas para a funcionalidade **Manter Ação de Cobrança.**

Informe pelo menos uma opção de seleção e clique no botão Filtrar.

Modelos das telas: Manter Ação de Cobrança



Em seguida, o sistema exibe a tela contendo os itens que atenderam aos parâmetros informados (tela **Manter Ação de Cobrança**).



Ao clicar no *link* do campo **Descrição**, o sistema exibe a tela para alteração/atualização, conforme modelo abaixo.
Faça as modificações que julgar necessárias, obedecendo às orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Atualizar para finalizar os procedimentos.
Verifica ação predecessora para ação que não compõe o cronograma
1.
Caso o usuário não informe uma ação predecessora e selecione a opção **NÃO** em **Compõe o Cronograma**, o sistema exibe a mensagem **Não é possível informar ação predecessora para ações de cobrança que não compõem o cronograma**.

Atualizar Ação de Cobrança

Para atualizar a ação de cobrança, informe os dados abaixo:

Descrição da Ação de Cobrança:* CORTE ADMINISTRATIVO
Número de Dias de Validade da Ação:* 60
Ação Predecessora: AVISO DE CORTE
Número de Dias entre a Ação e sua Predecessora: 30
Número de Dias de Vencimento: 60
Tipo de Documento a ser Gerado:* CORTE ADMINISTRATIVO
Situação da Ligação de Água dos Imóveis: LIGADO
Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis:
Critério de Cobrança:* 41 CORTE FISICO_03_08_07
Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a ser Gerada: 114 CORTE ADMINISTRATIVO

Compõe o Cronograma:* Sim Não
Ordem no Cronograma:*
Ação Obrigatória:* Sim Não
Pode ser Repetida no Ciclo:* Sim Não
Provoca Suspensão de Abastecimento:* Sim Não
Considera Débitos a Cobrar:* Sim Não
Considera Créditos a Realizar:* Sim Não
Considera Notas Promissória:* Sim Não
Considera Acréscimos por Impontualidade:* Sim Não
Gera Taxa:* Sim Não
Pode Emitir Boletins de Cadastro:* Sim Não
Pode ser Executada para Imóveis sem Débito:* Sim Não
Usa Metas no Cronograma:* Sim Não
Usa Ordenamento:
No Cronograma:* Sim Não
Nas Eventuais:* Sim Não
Situação do Débito Interfere na Situação da Ação:* Sim Não
Limite de Dias para Remuneração de Terceiros:
Seleção ordenando por valor decrescente:* Sim Não
Validar por item cobrado:* Sim Não
Quantidade de Dias Mínimo de Cobrança:
Quantidade de Dias Máximo de Cobrança:
Ação Predecessora Alternativa
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido:* Sim Não
Exibir Cobrança Eventual:* Sim Não
Enviar Mensagem:
Por SMS:* Sim Não
Por Email:* Sim Não
Número máximo de tentativas de envio para EMAIL:

Selecione os dados para o Texto:*
Obs.: Será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).

Matrlcula do imóvel - 8 posições
Nome UsuArio - 15 posições
Validade do documento - 10 posições
Valor do Documento de CobranCa - 10 posições

SMS E-MAIL

Texto SMS:

Texto E-MAIL:

Voltar Desfazer Cancelar Atualizar

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Descrição da Ação de Cobrança	Campo obrigatório - Informe uma descrição para a ação de cobrança.
Número de Dias de Validade da Ação	Campo obrigatório - Informe o número de dias de validade da **Ação de Cobrança**.
Ação Predecessora	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Número de Dias Entre a Ação e Sua Predecessora	Informe o Número de Dias entre a ação e sua predecessora. Este campo será disponibilizado quando selecionada uma ação predecessora, caso contrário, fica indisponível.
Número de Dias de Vencimento	Informe o Número de Dias para a Data de Vencimento a ser considerada no processamento.
Tipo de Documento a Ser Gerado	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Verifica existência de dados. Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» inexistente** e cancela a operação. Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção** e cancela a operação. O sistema modifica o layout da tela, criando o campo **Texto Personalizado**, obrigatório, quando o **Tipo de Documento a Ser Gerado** selecionado, seja igual a uma das opções a seguir: Aviso de Corte; ou Corte Administrativo.
Situação da Ligação de Água dos Imóveis	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Verifica existência de dados. Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» inexistente** e cancela a operação. Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção** e cancela a operação.
Situação da Ligação de Esgoto dos Imóveis	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Verifica existência de dados. Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» inexistente** e cancela a operação. Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção** e cancela a operação.
Critério de Cobrança	Campo obrigatório - Informe o código do critério de cobrança cadastrado, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão para selecionar o critério desejado. Será exibida uma tela Pop-up **Pesquisar Critério de Cobrança**, selecione os parâmetros que julgar necessários, em seguida clique no botão Pesquisar. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Verifica existência do critério de cobrança. Caso o critério de cobrança informado não esteja cadastrado, será exibida a mensagem **Critério de Cobrança inexistente**.

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Serviço da Ordem de Serviço a Ser Gerada	Informe o código do tipo de serviço cadastrado, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão para selecionar o tipo de serviço desejado. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Verifica existência do tipo de serviço: Caso o tipo de serviço informado não esteja cadastrado, será exibida a mensagem **Tipo de Serviço inexistente**.
Compõe o Cronograma	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. Caso a opção selecionada seja **Sim**, o sistema habilita o campo **Ordem no Cronograma**.
Ordem no Cronograma	Obrigatório caso o campo **Compõe o Cronograma** esteja selecionado como **Sim**, caso contrário desabilita o campo. **Valida Número de Ordem no Cronograma -** Caso o indicador de **Compõe cronograma** esteja selecionado como **Sim**: Verifica existência de ação com mesma ordem. Caso exista alguma ação de cobrança cadastrada com a mesma ordem no cronograma, será exibida a mensagem **Ação de Cobrança «xxxxxxxxx» já cadastrada com o número de ordem no cronograma informado**. Verifica se número de ordem é menor que o da predecessora. Caso o número de ordem informado seja menor que o de sua ação predecessora, será exibida a mensagem **Número de Ordem da ação não pode ser menor que o número de ordem de sua ação predecessora**.
Ação Obrigatória	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. Verifica se ação compõe o cronograma. Caso o indicador de **Ação Obrigatória** esteja selecionado como **Sim** e o indicador de **Compõe o Cronograma** esteja selecionado como **Não**, será exibida a mensagem **Ação com indicador de Obrigatória deve compor o cronograma**.
Pode Ser Repetida no Ciclo	Campo obrigatório - Selecione uma das opções **Sim** ou **Não**.
Provoca Suspensão de Abastecimento	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Considera Débitos a Cobrar	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Considera Créditos a Realizar	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. o sistema exibe com a opção **Não** selecionada e permite que o usuário selecione entre **Sim** e **Não**.
Considera Notas Promissória	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. Exibir com a opção **Não** selecionada e permite que o usuário selecione entre **Sim** e **Não**.
Considera Acréscimos por Impontualidade	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Gera Taxa	Campo obrigatório - Selecione a opção **Sim** onde o cálculo da taxa será feito em função do valor do **Salário Mínimo**, e **Gera Taxa de 2ª Via**, caso contrário, marque a opção **Não**.
Pode Emitir Boletins de Cadastro	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Pode Ser Executada para Imóveis Sem Débito	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Usa Metas no Cronograma	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Usa Ordenamento:	

Campo	**Orientações para Preenchimento**
No Cronograma	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Nas Eventuais	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Situação do Débito Interfere na Situação da Ação	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Limite de Dias Para Remuneração de Terceiros	Informe o Limite de Dias Para Remuneração de Terceiros.
Seleção Ordenando por Valor Decrescente	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Validar por Item Cobrado	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. Caso a opção selecionada seja **Sim**: · A Quantidade de Dias Mínimo de Cobrança será obrigatória (maior que zero), caso tenha sido selecionada uma Ação para Validação por Item, caso contrário, o campo será desabilitado. A Quantidade de Dias Máximo de Cobrança será obrigatória (maior que zero), caso tenha sido selecionada uma Ação para Validação por Item, caso contrário, o campo será desabilitado.
Quantidade de Dias Mínimo de Cobrança	Caso tenha sido marcada a opção **Sim**, o campo será obrigatório, informe a quantidade de dias mínimo de cobrança, numérico maior que zero, caso tenha sido selecionada uma Ação para Validação por Item Cobrado, caso contrário, o campo será desabilitado.
Quantidade de Dias Máximo de Cobrança	Caso tenha sido marcada a opção **Sim** o campo será obrigatório, informe a quantidade máxima de dias de cobrança, numérico maior que zero, caso tenha sido selecionada uma Ação para Validação por Item Cobrado, caso contrário, o campo será desabilitado.
Efetuar Ação para CPF/CNPJ Válido	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. O sistema exibe com a opção **Não** selecionada e permite que o usuário selecione entre **Sim** e **Não**.
Exibir Cobrança Eventual	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** para exibir a ação na cobrança eventual, ou **Não** para não exibir a ação na cobrança eventual.
Envia Mensagem:	
Por SMS	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. No Inserir: O sistema exibe com a opção **Não** selecionada e permite que o usuário selecione entre **Sim** e **Não**. · Habilita/Desabilita Botão [SMS] Caso o indicador de **Por SMS** esteja selecionado com **Sim**, o sistema habilita o botão [SMS] e o Texto SMS para ser digitados/selecionados, caso contrário, desabilita o botão [SMS] e o Texto SMS.
Por Email	Campo obrigatório - Selecione a opção **Sim** ou **Não**. No Inserir: O sistema exibe com a opção **Não** selecionada e permite que o usuário selecione entre **Sim** e **Não**. · Habilita/Desabilita Botão [E-MAIL] - Caso o indicador de **Por E-MAIL** esteja selecionado com **Sim**, o sistema habilita o botão [E-MAIL] e o Texto E-MAIL para ser digitados/selecionados, caso contrário, desabilita o botão [E-MAIL] e o Texto E-MAIL.
Número Máximo de Tentativa de Envio para Email	Informe o número máximo de tentativa para envio do e-mail para o cliente. Campo numérico com 2 (dois) dígitos, será obrigatório caso tenha sido selecionado opção de enviar SMS ou EMAIL.

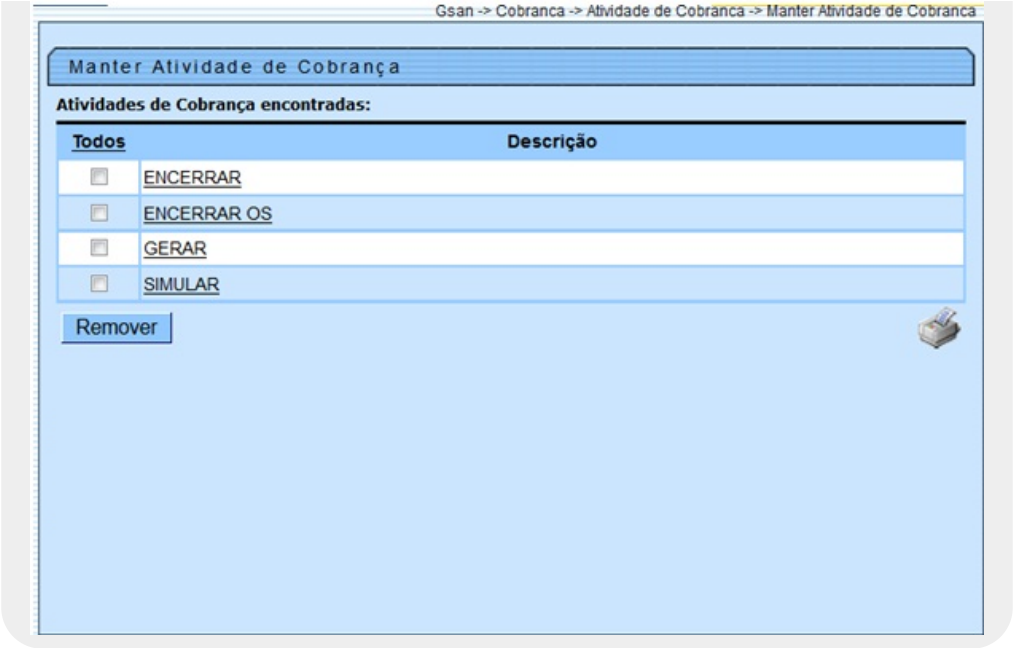
Campo	Orientações para Preenchimento
Selecione os Dados para o Texto	Selecione dados para o texto - Campo opcional. Só será permitido selecionar uma linha por vez. Apresenta abaixo a seleção da observação: Será acrescentado o código de barras ao final do texto (55 posições). Disponibiliza dois botões **[SMS]** e **[E-MAIL]** ao lado da seleção do texto, conforme descrito abaixo: No Inserir: Caso o botão [SMS] esteja habilitado e for acionado: § Verifica seleção de dados. Caso não exista seleção de dados, será exibida a mensagem **Selecione antes o dado que será incluído no texto**. § Valida quantidade de colunas digitadas / selecionadas. Caso a contagem de caracteres digitados mais o número de dígitos do campo adicionado for maior que o número máximo de colunas da mensagem SMS (subtraindo as 55 (cinquenta e cinco) posições do código de barras), será exibida a mensagem **Número de colunas digitadas/selecionadas somada as 55 (cinquenta e cinco) posições do código de barras é maior que o máximo permitido «xxxxxxxxx»!**. § Inserir o campo selecionado no texto SMS - Inclui no final do texto SMS o contador de caracteres digitados. Caso o botão [E-MAIL] esteja habilitado e for acionado: § Verifica seleção de dados - Caso não exista seleção de dados, será exibida a mensagem **Selecione antes o dado que será incluído no texto**. § Insere o campo selecionado no texto E-MAIL. No Manter: Caso o botão [SMS] esteja habilitado e for acionado: § Verifica seleção de dados - Caso não exista seleção de dados, será exibida a mensagem **Selecione antes o dado que será incluído no texto**. § Valida quantidade de colunas digitadas / selecionadas. Caso a contagem de caracteres digitados mais o número de dígitos do campo adicionado for maior que o número máximo de colunas da mensagem SMS, subtraindo as 55 (cinquenta e cinco) posições do código de barras, será exibida a mensagem **Número de colunas digitadas/selecionadas somada as 55 (cinquenta e cinco) posições do código de barras é maior que o máximo permitido «xxxxxxxx»!**. § Insere o campo selecionado no texto SMS. Caso o botão [E-MAIL] esteja habilitado e for acionado: § Verifica seleção de dados. Caso não exista seleção de dados, será exibida a mensagem **Selecione antes o dado que será incluído no texto**. § Insere o campo selecionado no texto E-MAIL.
Texto SMS	Informe o texto para ser enviado via SMS, com no máximo 300 (trezentos) caracteres. Caso o indicador de **Por SMS** seja **Sim**, o campo é habilitado para receber digitação/seleção: Valida quantidade de colunas digitadas - Caso o contador de caracteres digitados/selecionados seja maior que o número máximo de colunas da mensagem SMS, subtraindo as 55 (cinquenta e cinco) posições do código de barras, será exibida a mensagem **Número de colunas digitadas/selecionadas somada as 55 (cinquenta e cinco) posições do código de barras é maior que o máximo permitido «xxxxxxxxxxx»!**. Caso contrário, fica desabilitado.
Texto E-Mail	Informe o texto para ser enviado via e-mail. Caso o indicador de **Por E-MAIL** seja **Sim**, o campo será habilitado para receber digitação/seleção. Caso contrário fica desabilitado.

2.3.3 Atualizar Atividade de Cobrança

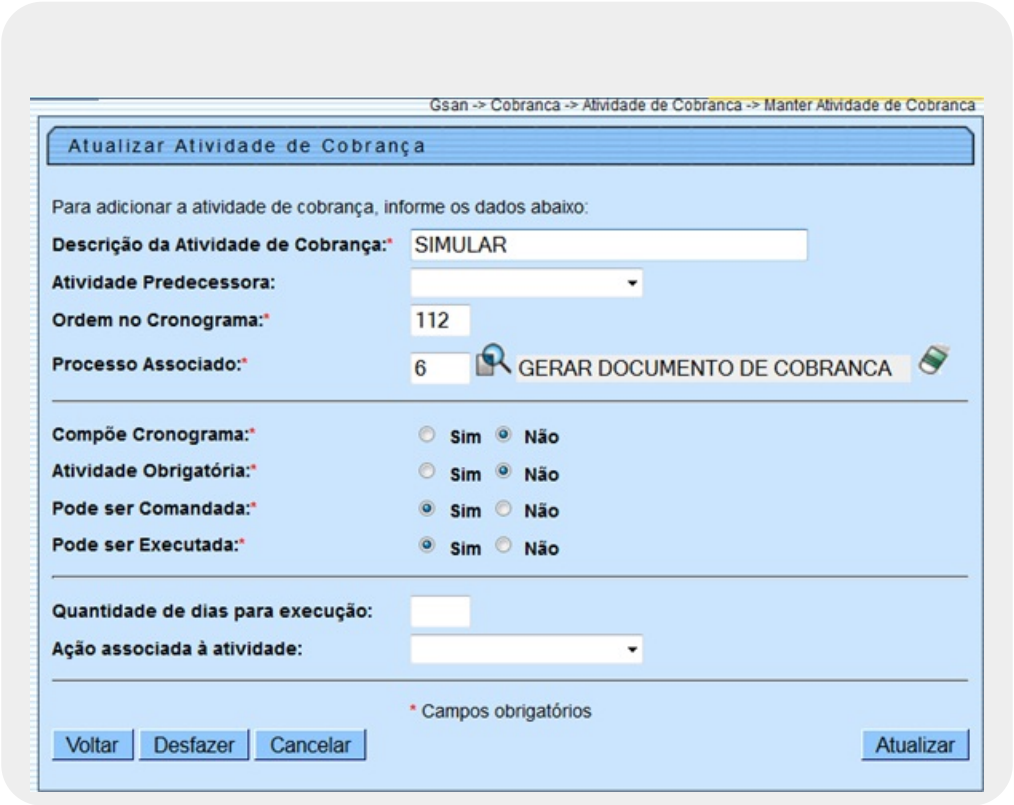
Esta funcionalidade pode ser encontrada no caminho: **GSAN > Cobrança > Atividade de Cobrança > Manter Atividade de Cobrança.**
Manter Atividade de Cobrança
O usuário deve incluir uma nova atividade para **Encerrar as Ordens de Serviços** (o processo associado é o 242), que estejam no prazo definido e ainda não tenham sido encerradas pela empresa contratada.
Em todas as atividades deve ser informada a quantidade de dias entre elas na ação, definida no ciclo de cobrança.
É importante alterar o campo **Quantidade de dias** entre as atividades de uma ação de cobrança, para que a geração do cronograma de cobrança ocorra de forma correta.
O campo **Ação associada à atividade** - Não é necessário informar esta opção.
A funcionalidade **GSAN > Cobrança > Atividade de Cobrança > Manter Atividade de Cobrança**, inicialmente será exibida a tela para que seja selecionada a opção desejada:
1.
Encerrar;
2.
Encerrar OS (ordem de serviço);
3.
Gerar;
4.
Simular.
Opcionalmente, o usuário pode comandar a geração do **Relatório de Atividade de Cobrança**, clicando no botão

.
Para remover um ou mais itens cadastrados, marque no(s) checkbox(s) correspondente(s), ou para remover todos os itens, clique no *link* **Todos**, em seguida clique no botão Remover. Esta operação somente é permitida após a validação realizada pelo sistema nas **Atividades de Cobrança**, se estas possuem vínculos no sistema. Caso o usuário tenha selecionado uma **Atividade de Cobrança** que possua outros vínculos no sistema, será exibida a mensagem **Não é possível excluir a(s) atividade(s) de cobrança selecionada(s) devido a vínculos com outras informações**.
Verificar sucesso da transação:
1.
Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno.
2.
Caso contrário, será exibir a mensagem **Atividade de Cobrança «nº da Atividade de Cobrança» inserida com sucesso**, bem como apresenta os links **Menu Principal** e **Inserir outra Atividade de Cobrança**, desviando o controle conforme a opção.

Modelos das telas: Manter Atividade de Cobrança



Ao clicar em uma das opções disponibilizadas, *link* do campo **Descrição**, tela **Manter Atividade de Cobrança**, o sistema exibe a tela **Atualizar Atividade de Cobrança**, permitindo que sejam alterados/atualizados os parâmetros que julgar necessários, de acordo com as orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Atualizar.
Atualização realizada por outro usuário:
1.
Caso o usuário esteja tentando atualizar uma atividade de cobrança e esta já tenha sido atualizada ou excluída durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Essa Atividade de cobrança foi atualizada ou removida por outro usuário. Realize uma nova atualização**.



Preenchimento dos Campos

Campo	**Orientações para Preenchimento**
Descrição da Atividade de Cobrança	Campo obrigatório - Informe a descrição da atividade de cobrança.
Atividade Predecessora	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Verifica existência de dados. Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» inexistente** e cancela a operação. Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção** e cancela a operação.
Ordem no Cronograma	Campo obrigatório - Informe o número no cronograma. Número de ordem já utilizado. Caso o número de ordem informado já tenha sido informado para outra atividade de cobrança, será exibida a mensagem **Número de Ordem já informado para outra atividade de cobrança**. Número de ordem menor que o da predecessora. Caso o número de ordem informado seja menor que o de sua atividade predecessora, será exibida a mensagem **Número de Ordem da atividade não pode ser menor que o número de ordem de sua atividade predecessora**.
Processo Associado	Campo obrigatório - Informe o código do processo associado, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão para selecionar o processo desejado. O nome do processo será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Verifica existência do processo. Caso o processo informado não exista nas bases de dados do sistema, será exibida a mensagem **Processo Inexistente**.
Compõe Cronograma	Campo obrigatório - Selecione a opção **Sim** para indicar que a atividade compõe o cronograma, caso contrário, informe a opção **Não**.
Atividade Obrigatória	Campo obrigatório - Selecione a opção **Sim** para indicar que a atividade é obrigatória, caso contrário, informe a opção **Não**. Atividade Obrigatória deve compor o cronograma. Caso o indicador de **Compõe o Cronograma** esteja com o valor **Não** e o indicador **Atividade Obrigatória** esteja com o valor **Sim**, será exibida a mensagem **Atividade Obrigatória deve compor o cronograma**.
Pode Ser Comandada	Campo obrigatório - Selecione a opção **Sim** para indicar que a atividade pode ser comandada, caso contrário, informe a opção **Não**.
Pode Ser Executada	Campo obrigatório - Selecione a opção **Sim** para indicar que a atividade pode ser executada, caso contrário, informe a opção **Não**.
Quantidade de Dias para Execução	Informe a quantidade de dias para geração após a sua sucessora. O usuário poderá informar a quantidade de dias para geração após a sua sucessora. Valida quantidade de dias. Caso o número de dias informado seja maior que 30 (trinta) ou menor que 1(um), será exibida a mensagem **Quantidade de dias está inválido**.
Ação Associada à Atividade	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

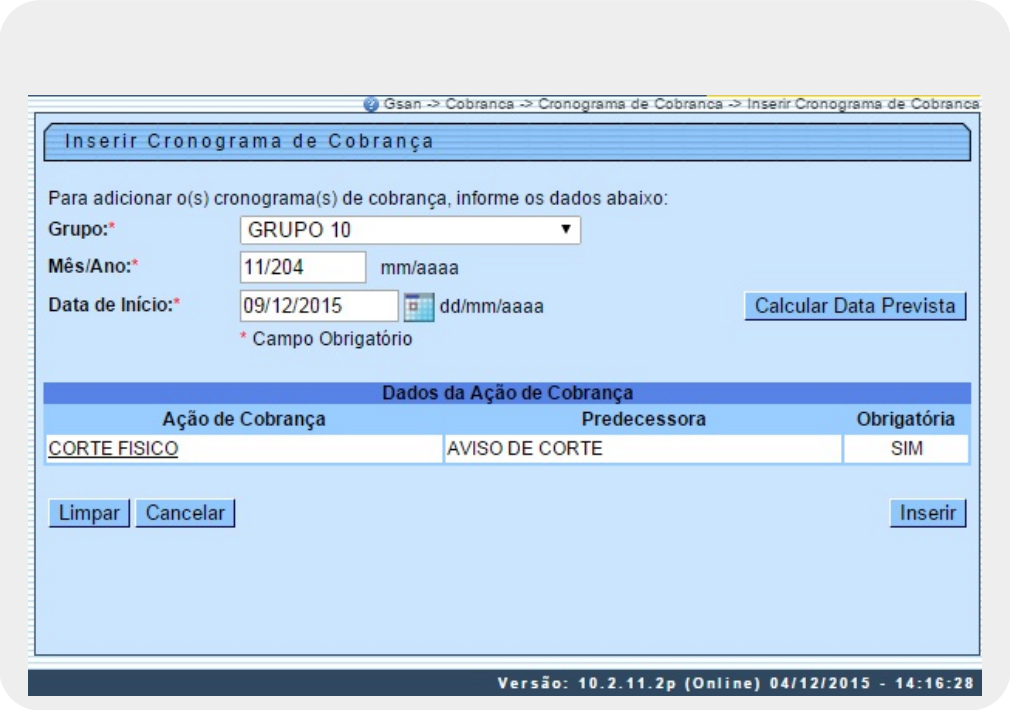
2.3.4 Inserir/Manter Cronograma de Cobrança

Dando sequência aos procedimentos de operacionalização, nos caminhos:
1.
GSAN > Cobrança > Cronograma de Cobrança > Inserir Cronograma de Cobrança;
2.
GSAN > Cobrança > Cronograma de Cobrança > Manter Cronograma de Cobrança.
Seguem os procedimentos:
O usuário informa, obrigatoriamente, o **Grupo** e o **Mês/Ano**, o sistema faz a seguinte verificação:
Verifica existência do cronograma para o grupo
1.
Caso já exista o cronograma de cobrança para o grupo no mês informado, será exibida a mensagem **Cronograma de Cobrança do «descrição do grupo» referente a «mês/ano de referência» já existe no cadastro**.
2.
Caso o grupo de cobrança selecionado tenha execução **Automática**, o sistema solicita ao usuário a data de início do ciclo de cobrança, e faz a validação da data informada.
Valida data informada.
1.
Caso a data informada seja menor que a data corrente, o sistema exibe a mensagem: **A data informada deve maior ou igual que a data corrente**.
2.
Caso a data informada seja inválida o sistema exibe a mensagem: **Data informada é inválida**.
3.
Caso a data informada tenha o mês/ano informado igual ao mês/ano informado da primeira atividade de outro cronograma do mesmo grupo, o sistema exibe a mensagem: **Não é possível inserir cronograma de ação de cobrança para o grupo xxxx, pois já existe um cronograma para o mês e grupo informado**.
O sistema exibe a lista das ações de cobrança, de acordo com a ordem de execução pré-definida na tabela de ações de cobrança e que devem compor o cronograma, com os respectivos dados:
1.
Caso o grupo selecionado para o cronograma não tenha indicação de **Automático** (indicador do grupo = **Não**), o sistema não exibe a data de inicio do cronograma e todas as datas devem ser informadas manualmente;
2.
Caso o grupo selecionado tenha sido indicado à opção **Sim**, deve ser informada a data de inicio e selecionado/habilitado o botão Calcular Data Prevista. O sistema calcula as datas de acordo com a parametrização, ou seja, quando o grupo de cobrança que tenha sido selecionado para inserir o cronograma, tiver o indicativo de **Automático**, o sistema solicita ao usuário a data de início do cronograma e **Calcular Data Prevista** das atividades das ações selecionadas são obrigatórias, de acordo com as parametrizações informadas.
Verifica preenchimento dos campos
1.
Caso o usuário não informe a data prevista para nenhuma atividade, ou o usuário não informe a data prevista para todas as atividades obrigatórias, será exibida a mensagem **É necessário informar a data prevista para as atividades obrigatórias das ações que obrigatoriamente devem constar no cronograma**.

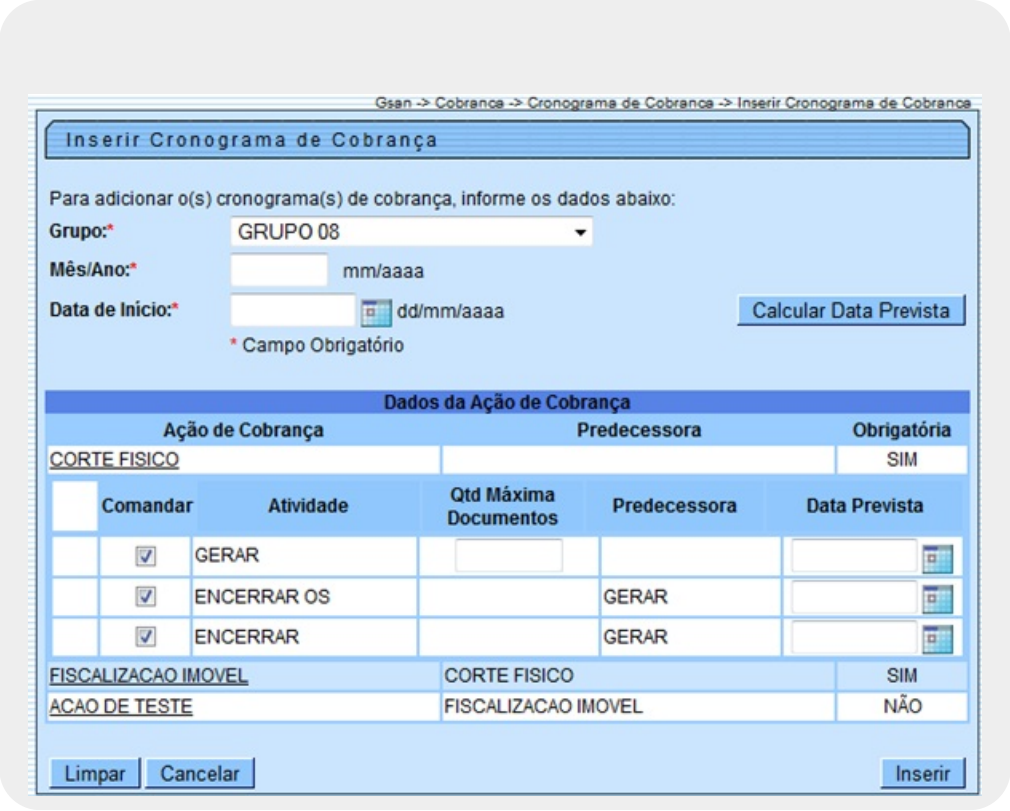
2.3.4.1 Inserir Cronograma de Cobrança

Inicialmente o sistema exibe a tela baixo, contendo o quadro com os **Dados da Ação de Cobrança**. Informe o Grupo e o Mês/ano para o os dados relacionados.
Para finalizarmos os procedimentos **Inserir Cronograma de Cobrança** clique no botão Inserir.

Modelos das telas: Inserir Cronograma de Cobrança



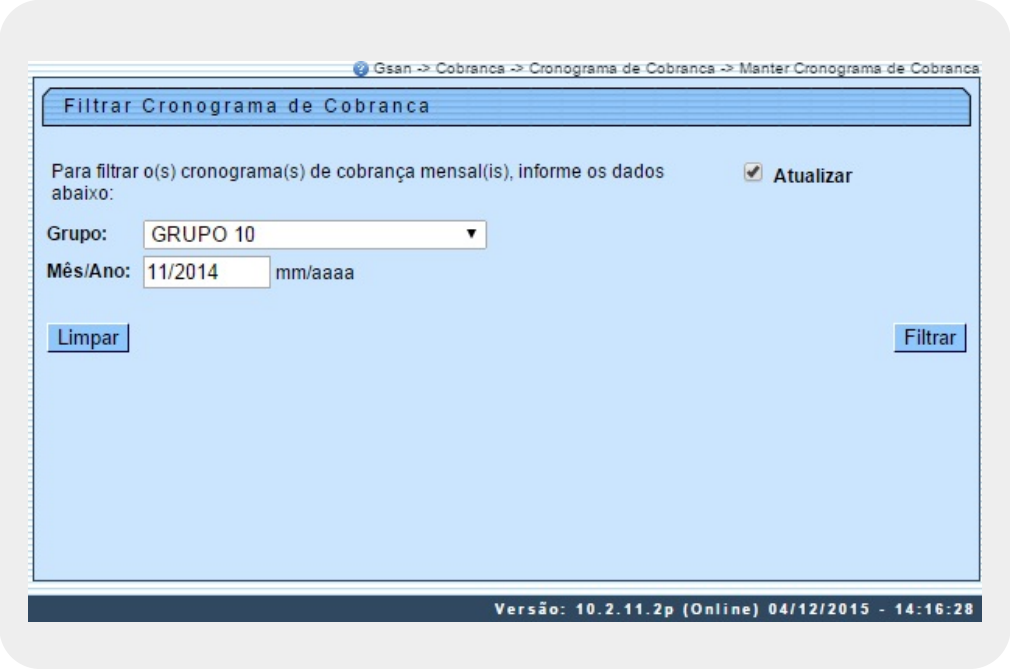
O conteúdo do campo **Ação de Cobrança** contém um hiperlink que permite expandir/recolher para formatação dos dados do cronograma de cobrança.



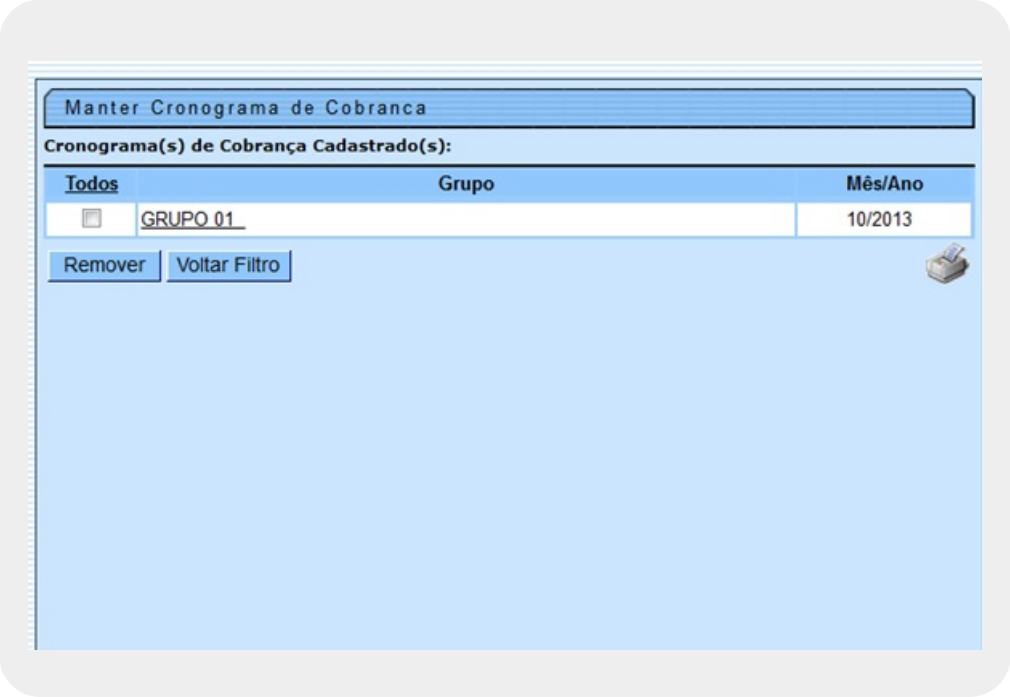
2.3.4.2 Manter Cronograma de Cobrança

A funcionalidade pode ser encontrada no caminho **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Grupo de Cobrança > Manter Cronograma de Cobrança**.
Inicialmente, o sistema exibe a tela de filtro para que sejam informados os parâmetros desejados.
Informe pelo menos uma opção e clique no botão Filtrar.

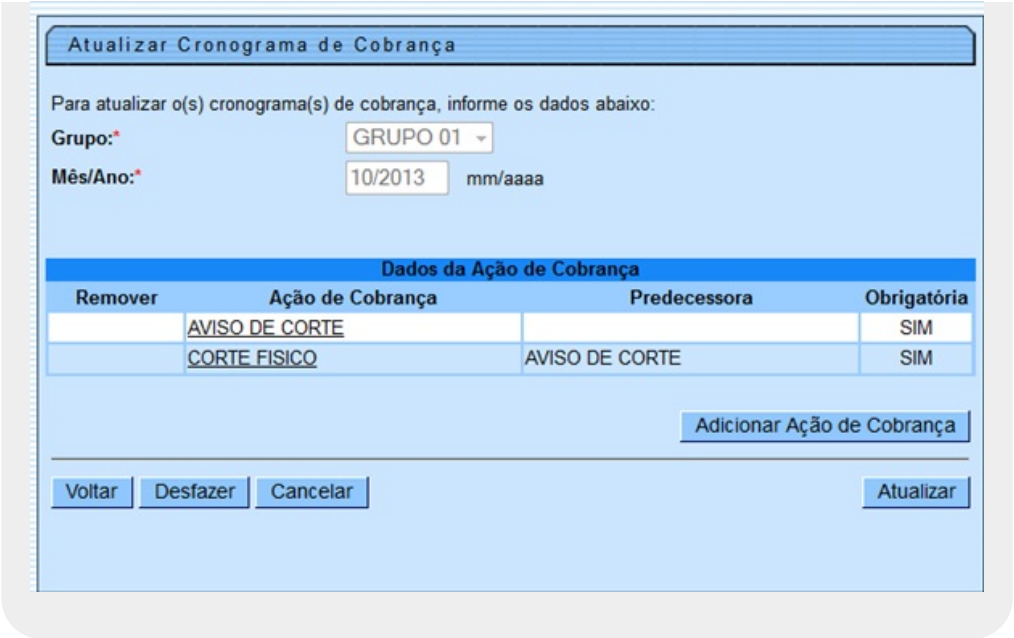
Modelos das telas: Manter Cronograma de Cobrança



Em seguida, o sistema exibe a tela contendo os itens que atenderam aos parâmetros informados (tela **Manter Cronograma de Cobrança**) e, ao clicar no *link* do campo **Grupo**, o sistema exibe a tela para alteração/atualização.
Opcionalmente, o usuário pode comandar a geração do **Relatório dos Cronogramas de Cobrança**, clicando no botão .

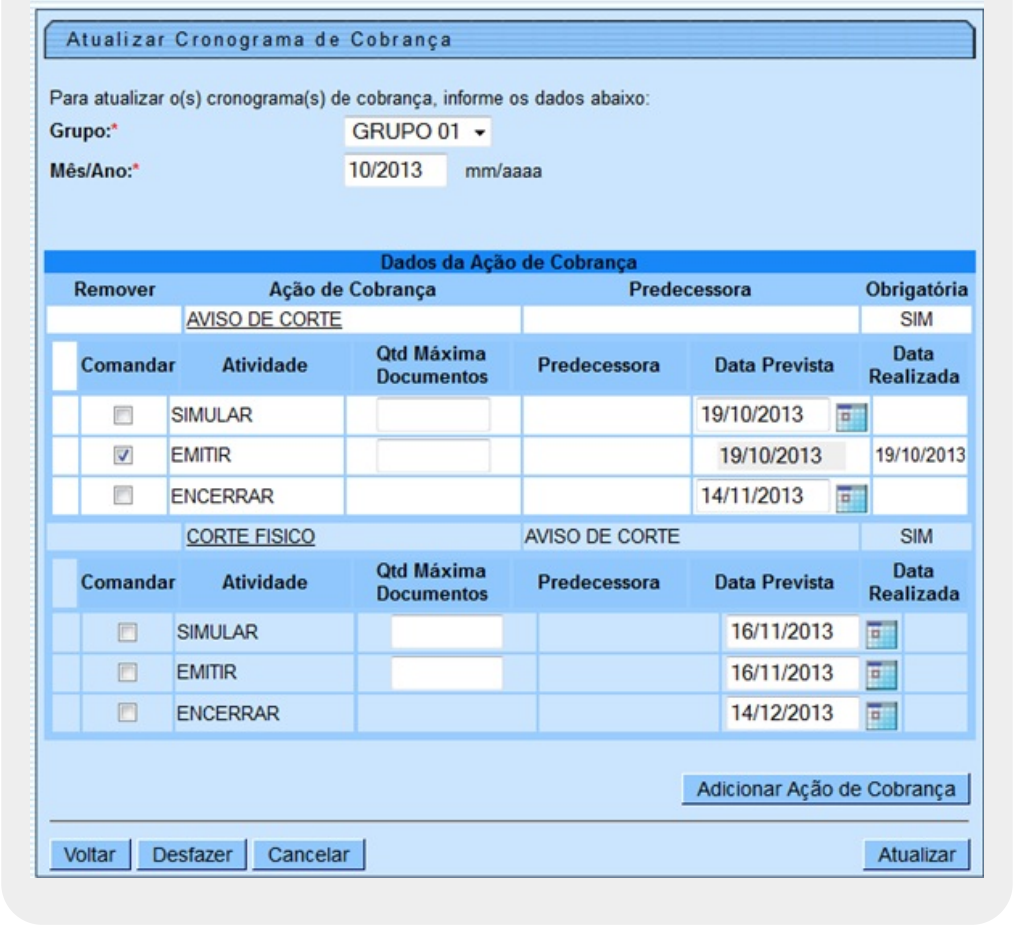


Caso exista contrato associado ao **Grupo de Cobrança**, o sistema seleciona o contrato do grupo, e coloca o indicador de cobrança = **1**.
Caso exista contrato associado à **Ação de Cobrança**, o sistema seleciona o contrato da ação de cobrança.
As opções disponíveis para o usuário são:
1.
Atualiza Cronograma de Cobrança - O sistema exibe os dados do cronograma selecionado, contendo o Grupo de Cobrança e o Mês/Ano do Cronograma no formato MM/AAAA, e exibe a lista das **Ações de Cobrança do Cronograma** selecionado, de acordo com a ordem de execução pré-definida nas ações de cobrança.
2.
O sistema exibe a lista das Ações deCobrança, do cronograma selecionado, de acordo com a ordem de execução pré-definida nas **Ações de Cobrança**:
  1.
Caso o grupo tenha execução automática, o sistema permite:
    1.
Desabilitar o checklist **Remover**;
    2.
Marcar o checklist **Comandar**;
    3.
Desabilitar o campo Data Prevista e de Quantidade Limite de Documentos para atualização.
3.
Caso a **Ação de Cobrança** não tenha atividade realizada:
  1.
Caso a **Ação de Cobrança** não seja obrigatória, o sistema habilita o checklist **Remover**, caso contrário, desabilita o checklist **Remover**.
  2.
Caso contrário, o sistema desabilita o checklist **Remover**.
4.
Caso a **Ação de Cobrança** já esteja comandada, o sistema permite marcar o checklist **Comandar**; caso contrário, desmarcar o checklist **Comandar**.
5.
Exclui um ou mais cronogramas de cobrança - O usuário seleciona quais cronogramas de cobrança deseja excluir, confirma a exclusão, o sistema exibe a mensagem **Confirma exclusão? SIM ou NÃO**. Caso o usuário confirme, o sistema efetua a exclusão dos cronogramas de cobrança:
6.
Cronograma de cobrança possui atividades já realizadas:
  1.
Caso o usuário tenha selecionado um cronograma de cobrança, que possua alguma atividade já realizada, o sistema exibe a mensagem **Não é possível excluir o(s) cronograma(s) de cobrança selecionado(s) devido à existência de atividades já realizadas**.
  2.
Atualização realizada por outro usuário:
    1.
Caso o usuário esteja tentando atualizar um cronograma e este já tenha sido atualizado durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Esse(s) registro(s) foi(ram) atualizado(s) ou removido(s) por outro usuário durante a operação. Realize uma nova manutenção**.
7.
Verifica sucesso da transação:
  1.
Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, exibe a mensagem conforme o código de retorno.
  2.
Caso contrário, o sistema exibe a mensagem: **Cronograma de Cobrança do «descrição do grupo» referente à «mês/ano de referência» atualizado com sucesso** quando da atualização do cronograma de cobrança ou **«Quantidade» Cronograma(s) de Cobrança removido(s) com sucesso** quando da remoção do(s) cronograma(s), bem como apresentar os links com as opções **Menu Principal** e **Realizar outra Manutenção de Cronograma de Cobrança**, desviando para as telas correspondentes.
8.
Remove o cronograma mensal.
9.
Remove as Ações de Cobrança do cronograma.
10.
Remove as Atividades das Ações de Cobrança do cronograma.


Atualizar Cronograma de Cobrança
Para atualizar o(s) cronograma(s) de cobrança, informe os dados abaixo:
Grupo:*
GRUPO 01
Mês/Ano:*
10/2013
mm/aaaa
Dados da Ação de Cobrança
Remover
Ação de Cobrança
Predecessora
Obrigatória
AVISO DE CORTE
SIM
CORTE FISICO
AVISO DE CORTE
SIM
Adicionar Ação de Cobrança
Voltar
Desfazer
Cancelar
Atualizar

Ao clicar no *link* do campo **Ação de Cobrança**, o sistema expande a tela, exibindo o conteúdo dos campos:
1.
Comandar (Checkbox);
2.
Atividade;
3.
Qtd. Máxima Documentos;
4.
Predecessora;
5.
Data Prevista; e
6.
Data Realizada.

Na tela **Atualizar Cronograma de Cobrança**, ao clicar no botão Adicionar Ação de Cobrança, o sistema exibe a tela popup **Adicionar Ações de Cobrança ao Cronograma** e, após o preenchimento dos campos, clique no botão Adicionar.
O sistema exibe a lista das **Ações de Cobrança**, de acordo com a ordem de execução pré-definida na tabela de ações de cobrança que compõem o cronograma.
O sistema exibe a lista das **Atividades de Cobrança** no modo recolhido e permite ao usuário expandir/recolher a lista.
Sempre que exibir alguma mensagem relativa aos campos da **Lista das Atividades da Ação de Cobrança**, o sistema exibe a tela no modo expandido.
Data Prevista:
1.
Caso execução automática:
  1.
Caso na **Atividade de Cobrança** esteja informada a quantidade de dias para execução da atividade, a partir da data da ação informada, o sistema calcula as datas de execução de cada atividade, a partir da data informada para iniciar o cronograma e somando a quantidade de dias com o valor diferente de nulo. Por exemplo: A primeira atividade da ação tem como data prevista 01/09/2014 (a partir da data informada, a primeira atividade deverá ser executada neste dia e a próxima 01/09/2014 + DIAS DE EXECUCAO da tabela Atividade de Cobrança). No caso de ações predecessoras, a data da primeira atividade será a soma das datas da primeira atividade mais a quantidade de dias informada na ação.
2.
As opções disponíveis para o usuário são:
  1.
Informar - para cada uma das ações de cobrança que deseja incluir/alterar no cronograma, a data prevista para a realização de suas atividades:
    1.
Valida Datas Previstas:
      1.
Caso o usuário informe uma data prevista para qualquer atividade de qualquer ação menor que a data atual, será exibida a mensagem **Data Prevista deve ser maior ou igual a data atual**.
      2.
Caso o usuário informe a data prevista de uma das atividades *menor* que a data prevista da atividade anterior, na ordem de execução pré-definida, de uma mesma ação de cobrança, será exibida a mensagem **Datas Previstas das atividades devem seguir a ordem pré-definida das atividades da ação do cronograma**.
    2.
Marcar **-** Caso o grupo tenha execução **Automática**, marcar o checklist **Comandar**, obrigatoriamente, o checklist **Comandar**, da **Ação de Cobrança**, para inserir/atualizar a **Ação de Cobrança** no cronograma com as atividades comandadas. A finalidade desta opção é possibilitar que a ação seja incluída no cronograma com as suas atividades já comandadas para serem executadas na data prevista informada.
    3.
Desmarcar - o checklist **Comandar** da **Ação de Cobrança** para inserir/atualizar a **Ação de Cobrança** no cronograma com as atividades não comandadas. A finalidade desta opção é possibilitar que a ação seja incluída no cronograma, mas sem o comando para execução de suas atividades.
    4.
Informar a quantidade limite de documentos. Caso a atividade ainda não tenha sido realizada na funcionalidade manter.
    5.
Usuário confirma a inclusão/alteração do cronograma:
      1.
Verifica preenchimento dos campos:
        1.
Caso o usuário não informe a data prevista para nenhuma atividade, ou o usuário não informe a data prevista para todas as atividades obrigatórias das ações que, obrigatoriamente, devem constar no cronograma, será exibida a mensagem **É necessário informar a data prevista para as atividades obrigatórias das ações que obrigatoriamente devem constar no cronograma**.
        2.
Verifica ação predecessora - Para cada Ação de Cobrança que tenha ação predecessora:
        1.
Caso o usuário informe a data prevista para a atividade da ação e não informe a data prevista da atividade da ação de cobrança predecessora, ou informe alguma dessas datas com valor inferior aos das datas das atividades da **Ação de Cobrança Predecessora**, será exibida a mensagem **A data prevista para as atividades da ação predecessora da ação «descrição da ação» deve ser informada** ou **A data prevista da atividade «descrição da atividade» da ação «descrição da ação» não pode ser inferior à data prevista de sua atividade «descrição da atividade» da ação predecessora**.
        2.
Caso a atividade EMITIR da ação esteja com o checklist **Comandar** marcado, e a atividade EMITIR da ação predecessora esteja com o checklist **Comandar** desmarcado, o sistema exibe a mensagem **A atividade EMITIR da ação predecessora da ação «descrição da ação» deve ser comandada**.
        3.
Caso a atividade EMITIR da ação predecessora já tenha perdido a validade, o sistema exibe a mensagem **O prazo de validade da ação predecessora «descrição da predecessora» está vencido. Confirma data da atividade para a ação «descrição da ação»?** Se o usuário confirmar prosseguir, caso contrário aguardar a informação da nova data.
        4.
Caso a data informada para a atividade EMITIR não seja maior que NN dias da atividade EMITIR da ação predecessora, será exibida a mensagem **A quantidade de dias entre a ação predecessora «descrição da ação predecessora» e a ação «descrição da ação» não é suficiente. Confirma a data da atividade para a ação «descrição da ação»?** Se o usuário confirmar prossegue, caso contrário aguarda a informação da nova data.
      3.
Verifica atividade predecessora - Para cada Ação de Cobrança:
        1.
Caso o usuário informe a data prevista para uma atividade que tenha atividade predecessora e não informe a data prevista da predecessora, será exibida a mensagem **A data prevista da atividade predecessora da atividade «descrição da atividade» da ação «descrição da ação» deve ser informada**.
        2.
Caso o usuário informe a data prevista para uma atividade que tenha atividade predecessora com valor inferior ao da atividade predecessora, será exibida a mensagem **A data prevista da atividade «descrição da atividade» da ação «descrição da ação» não pode ser inferior à data prevista de sua atividade predecessora**.
      4.
Verifica existência critério para o conjunto rotas:
        1.
Caso não exista um critério associado para cada ação e cada uma das rotas do grupo de cobrança, será exibida a mensagem **Existem rotas sem critérios de cobrança definidos para alguma Ação de Cobrança**.
      5.
Verifica ação sem predecessora - Para cada Ação de Cobrança que não tenha ação predecessora:
        1.
Caso exista grupo de faturamento e caso a data de vencimento das contas do último ciclo de faturamento do grupo de faturamento correspondente ao grupo de cobrança para o qual está sendo informado o cronograma, compõe a data de vencimento com o dia de vencimento + mês/ano de referência da tabela GRUPO FATURAMENTO, somada ao número de dias para considerar débito, obtido na tabela SISTEMA PARAMETROS, seja maior ou igual à data informada para a atividade EMITIR ou SIMULAR da ação em questão, será exibida a mensagem **A ação «descrição da ação» não contemplará as contas de referência «referência do grupo de faturamento». Confirma a data da atividade para esta ação?** Se o usuário confirmar prossegue, caso contrário aguardar a informação da nova data.
      6.
Verifica sucesso da transação:
        1.
Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno.
        2.
Caso contrário, será exibida a mensagem **Cronograma de Cobrança do «descrição do grupo» referente à «mês/ano de referência» inserido/alterado com sucesso**, bem como apresenta os links **Menu Principal**, **Inserir outro Cronograma de Cobrança** e **Atualizar Cronograma de Cobrança inserido**, desviando para a funcionalidade correspondente ao link.
      7.
Para finalizar os procedimentos **Manter Cronograma de Cobrança**, obedeça às orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Atualizar.



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Grupo	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Verifica existência de dados. Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» inexistente** e cancela a operação. Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção** e cancela a operação. Valida referência do cronograma. Caso o mês/ano do cronograma esteja inválido, será exibida a mensagem **Mês/Ano inválido**. Caso o mês/ano do cronograma seja menor que o último mês/ano de referência do grupo de cobrança, será exibida a mensagem **Mês/Ano de Cobrança deve ser superior a «último mês/ano de referência do grupo de cobrança»**. Caso o grupo de cobrança selecionado tenha execução **Automática**, o sistema solicita ao usuário a data de início do ciclo de cobrança - Valida data informada. Caso a data informada seja menor que a data corrente, o sistema deve exibir a mensagem: **A data informada deve maior ou igual que a data corrente**. Caso a data informada seja inválida o sistema exibe a mensagem: **Data informada é inválida**. Caso a data informada tenha o mês/ano informado igual ao mês/ano informado da primeira atividade de outro cronograma do mesmo grupo, o sistema exibe a mensagem: **Não é possível inserir cronograma de ação de cobrança para o grupo xxxxx, pois já existe um cronograma para o mês e grupo informado**.
Mês/Ano	Campo obrigatório - Informe o mês e o ano (formato mm/aaaa).

Campo	Orientações para Preenchimento
Dados da Ação de Cobrança:	Cada **Ação de Cobrança** é formada pelos campos: Comandar; Atividade; Qtd. Máxima Documentos; Predecessora; Data Prevista; eData Realizada.
Comandar	Marque o checkbox para comandar a ação.
Atividade	São as atividades relacionadas à ação de cobrança: Simular; Emitir; Encerrar.
Qtd. Máxima Documentos	Quando habilitado, informar a quantidade máxima de documentos.
Predecessora	Refere-se à atividade predecessora da ação de cobrança.
Data Prevista	Caso o *Grupo* tenha execução **Automática**, o campo de data de inicio do ciclo de cobrança será requerido, no formato DD/MM/AAAA (dia, mês, ano), clicando no botão para selecionar a data desejada, na atividade que esteja informada a quantidade dias para execução da atividade a partir da data da ação informada, o sistema calcula as datas de execução de cada atividade e, a partir da data informada para iniciar o cronograma, somando a quantidade de dias com o valor diferente de nulo.
Data Realizada	Exibida a data de realização da ação de cobrança.

2.3.5 Executar Ações do Cronograma de Cobrança

Observamos que esta documentação trata de uma sequência de procedimentos para o processamento da **Nova Sistemática de Cobrança**. A partir deste ponto, a execução de cobrança deve seguir os procedimentos normais do **Módulo de Cobrança** do Gsan, através do processo batch, no caminho: **GSAN > Batch > Inserir Processo Comandado de Cobrança**, e em seguida clique no botão Avançar.

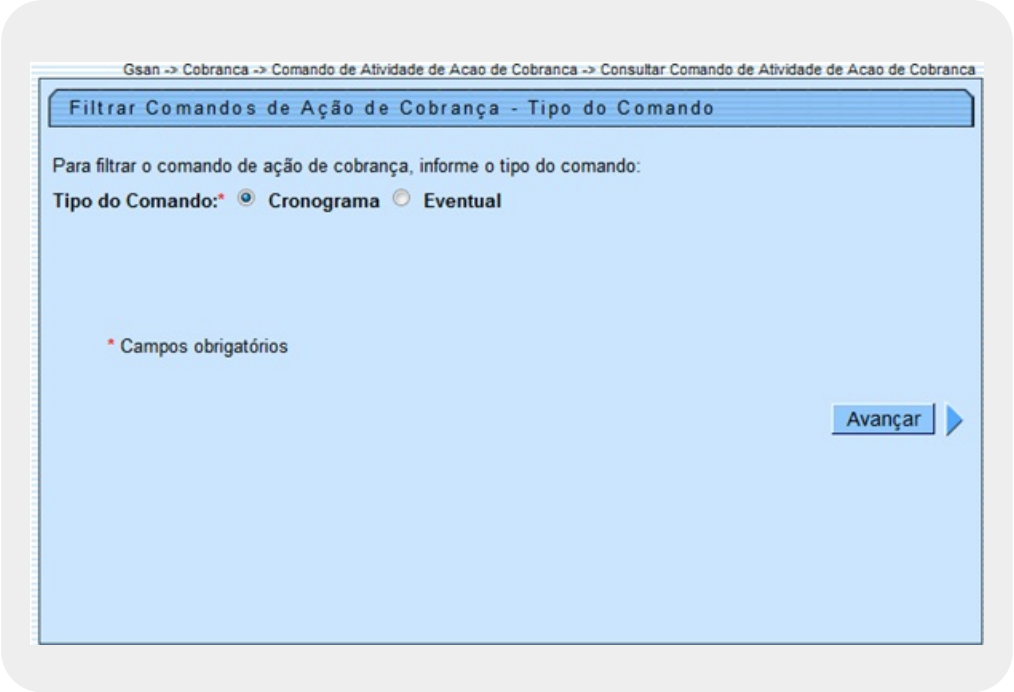
2.3.6 Consultar e Imprimir Atividade de Ação de Cobrança

Para consultar e imprimir atividade de ações de cobrança, o usuário deve seguir a funcionalidade através do caminho: **GSAN > Cobrança > Comando Atividade de Ação de Cobrança > Consultar Comando de Ativ. de Ação de Cobrança**, e executar os procedimentos abaixo:

1. Na tela **Filtrar Comandos de Ação de Cobrança - Tipo do Comando**, selecionar o **Tipo de Comando** igual a **Cronograma** e clique no botão Avançar;
2. O sistema exibe a tela de filtro **Filtrar Comandos de Ação de Cobrança - Comandos do Cronograma** - Informe os parâmetros que julgar necessários, clique no botão Filtrar;
3. Será exibida a tela **Consulta Comandos de Ação de Cobrança do Cronograma**, contendo os dados resultantes da pesquisa, com base nos parâmetros informados;
4. Ao clicar no hiperlink do campo **Grupo de Cobrança**, o sistema exibe a tela popup **Consultar Dados do Comando de Ação de Cobrança do Cronograma**;
5. Na tela **Consulta Comandos de Ação de Cobrança do Cronograma**, opcionalmente, o usuário poderá clicar no botão para gerar o **Relatório de Comandos de Ação de Cobrança de Cronograma**;
6. Em seguida, clique no botão Emitir Documento de Cobrança.

O sistema só emite o documento de cobrança se o usuário estiver credenciado com **Permissão Especial**.

Modelos das telas para: Consultar e Imprimir Atividade de Ação de Cobrança

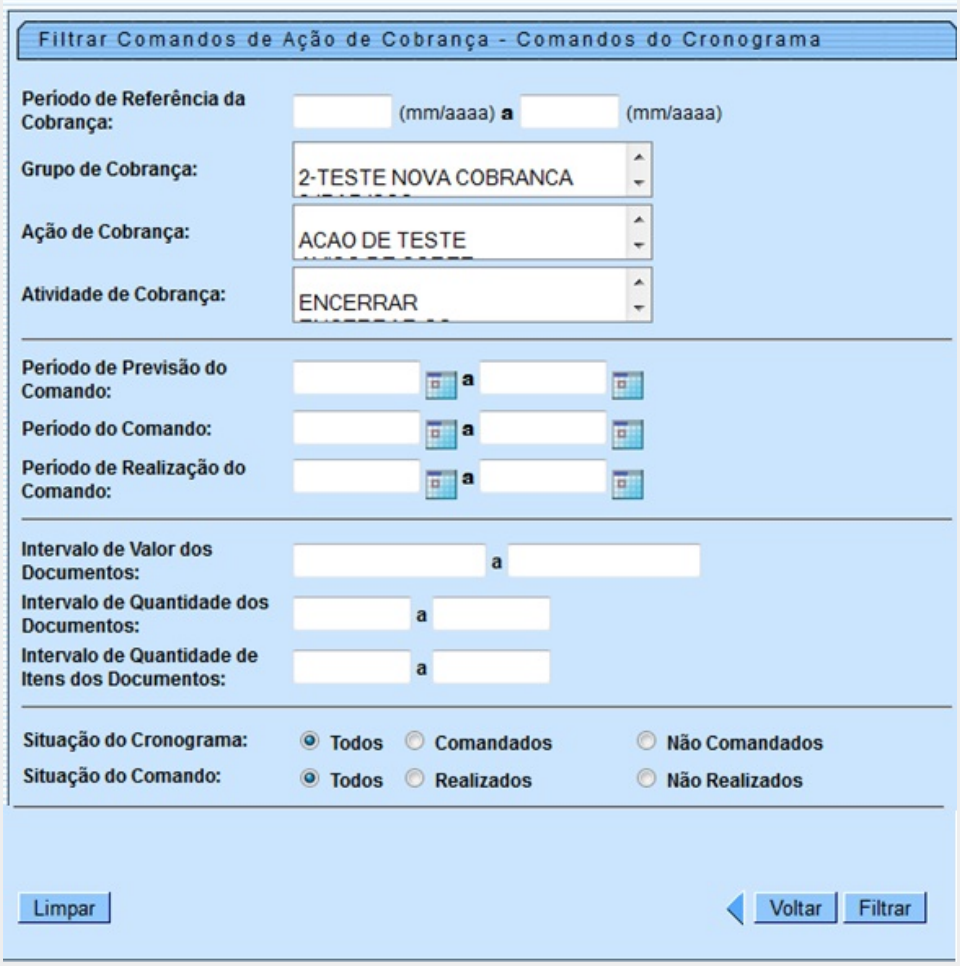


O sistema exibe a tela abaixo **Filtrar Comando de Ação de Cobrança - Comandos do Cronograma**, na sequência da opção selecionada entre as opções do **Tipo de Comando**, tela **Filtrar Comandos de Ação de Cobrança - Tipo do Comando**, acima:

1. Cronograma;
2. Eventual.

Na exibição da **Ação de Cobrança**, no comando **Eventual**, o sistema exibe, apenas, os itens com indicador de exibição eventual igual a **Sim**.

Escolhida a opção, clique no botão Avançar e será exibida a tela **Filtrar Comando de Ação de Cobrança - Comandos do Cronograma**, abaixo:



Para executar o filtro, usamos o parâmetro **Período de Previsão Comando**, visando à exibição dos detalhes sobre o(s) Grupo(s). Em seguida, clique no botão Filtrar.
Na tela abaixo, **Consulta Comandos de Ação de Cobrança do Cronograma**, serão exibidos todos os comandos de ação de cobrança do cronograma, que atenderam aos parâmetros informados na tela anterior.

Consulta Comandos de Ação de Cobrança do Cronograma

Comandos de Ação de Cobrança do Cronograma:

Grupo de Cobrança	Referência da Cobrança	Ação de Cobrança	Atividade de Cobrança	Comando		Data Prevista do Cronograma
				Data	Hora	
RODAR BACTH	12/2014	CORTE FISICO	GERAR	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	CORTE FISICO	ENCERRAR OS	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	CORTE FISICO	ENCERRAR	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	FISCALIZACAO IMOVEL	GERAR	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	FISCALIZACAO IMOVEL	ENCERRAR OS	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	FISCALIZACAO IMOVEL	ENCERRAR	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	ACAO DE TESTE	GERAR	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	ACAO DE TESTE	ENCERRAR OS	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014
RODAR BACTH	12/2014	ACAO DE TESTE	ENCERRAR	29/12/2014	06:16:01	29/12/2014

Voltar Filtro

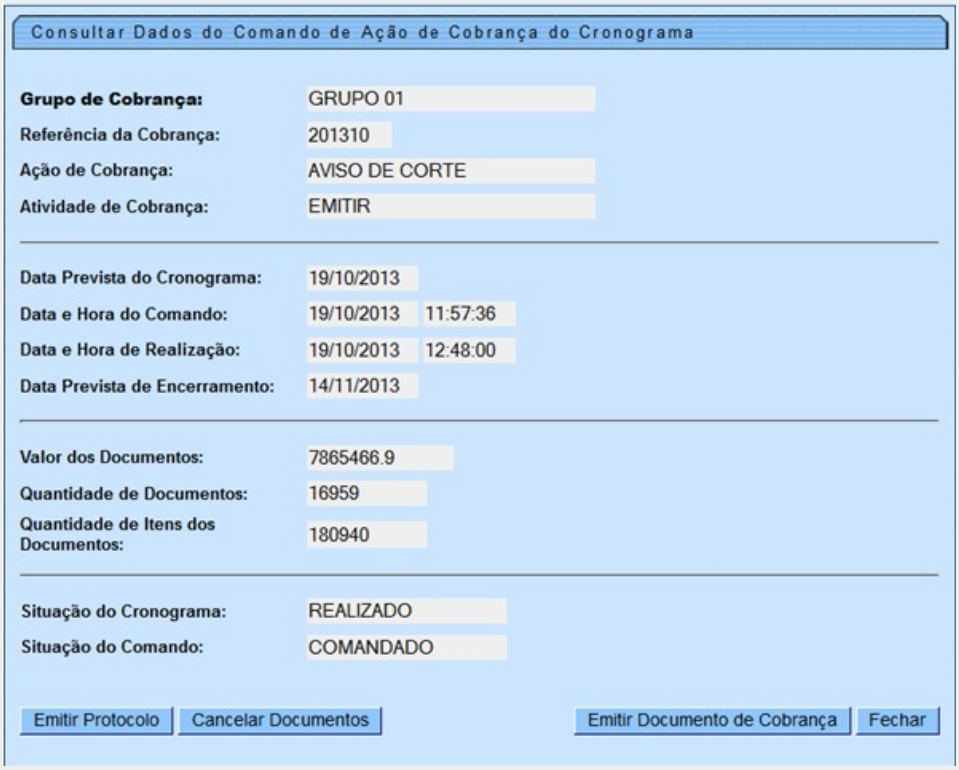
Ao clicar no *link* do campo **Grupo de Cobrança**, o sistema exibe a tela **Consultar Dados do Comando de Ação de Cobrança do Cronograma**, contendo os dados do comando de cobrança do cronograma selecionado. Opcionalmente, o usuário poderá emitir o **Documento de Cobrança**, clicando no botão Emitir Documento de Cobrança, conforme modelo de tela **Consultar Dados do Comando de Ação de Cobrança do Cronograma**, que será apresentado abaixo.

Cancelar Documentos de Comandos de Ação de Cobrança do **Cronograma:**

1.
Caso a ação gere ordens de serviço:
   1.
O sistema exclui as *unidades das ordens de serviço* geradas, e as *ordens de serviços* geradas.
2.
Caso a ação gere débito a cobrar:
   1.
O sistema exclui os débitos a cobrar, os itens dos documentos de cobrança, e os documentos de cobrança gerados.

Ao clicar no botão Cancelar Documentos, o sistema executa verificações na atividade de cobrança do comando, conforme abaixo**:**

1.
Atividade diferente de EMITIR:
   1.
Caso a atividade de cobrança seja deferente de EMITIR, será exibida a mensagem **Só é possível cancelar documentos para atividade EMITIIR**.
2.
Ação de Cobrança já encerrada:
   1.
Caso a ação de cobrança do comando selecionado já esteja encerrada, será exibida a mensagem **Não é possível cancelar documentos para ações de cobrança encerradas**.
3.
Ordem de serviço já encerrada:
   1.
Caso haja alguma ordem de serviço executada, será exibida a mensagem: **Não é possível cancelar os documentos de cobrança deste comando, pois existem ordens de serviços já executadas**.
4.
Pagamento já realizado para documento de cobrança:
   1.
Caso exista pagamento efetuado para algum documento de cobrança do comando selecionado para cancelar os documentos, será exibida a mensagem: **Não é possível cancelar os documentos de cobrança deste comando, pois existem pagamentos já realizados**.



2.4 Encerramento de Ordem de Serviço – O.S.

O sistema só permite o encerramento da **Ordem de Serviço** se o usuário estiver ligado à **Unidade Organizacional** que representa a empresa do contrato.

2.4.1 Manter Ordem de Serviço

A funcionalidade pode ser encontrada no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Manter Ordem de Serviço**.
As **Ordens de Serviços** não associadas aos comandos de **Ação de Cobrança** do cronograma, também serão incluídas no **Boletim de Medição**, desde que atendam aos seguintes critérios:
1.
Exista parametrização para o grupo de cobrança do imóvel da ordem de serviço;
2.
A ordem de serviço tenha sido encerrada pelo usuário da Unidade Organizacional da empresa de cobrança indicada na parametrização;
3.
O serviço que consta na Ordem de Serviço esteja associado a um item do contrato parametrizado e a uma ação de cobrança.
A funcionalidade que se encontra no caminho **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Manter Ordem de Serviço**, inicialmente exibe a tela de filtro para que sejam informados os parâmetros desejados e clique no botão Filtrar.
Em seguida, o sistema exibe a tela contendo os itens que atenderam aos parâmetros informados (tela **Manter Ordem de Serviço**), que oferece as seguintes opções ao usuário:
1.
Consultar os dados da **Ordem de Serviço**, clicando no hiperlink do campo **Ordem de Serviço**, o sistema exibe a tela **Consultar Ordem de Serviço**, que permite alteração/atualização, conforme modelos apresentados abaixo;
2.
Consultar os dados do **Registro de Atendimento**, clicando no hiperlink do campo **Número do RA**, conforme modelo apresentado na sequência.

Modelos das telas: Manter Ordem de Serviço

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Servico -> Manter Ordem de Servico

Filtrar Ordem de Serviço

Preencha os campos para filtrar ordens de serviço:

Origem da OS: Solicitada Seletiva de Cobrança Seletiva de Hidrômetro Todas

Número da OS:

Número do RA:

Documento de Cobrança:

Situação da Ordem de Serviço:

Tipo de Serviço:

Disponíveis: AFERICAO DE HIDROMETI, AFERICAO DE MACROMED, AFERICAO DE MANOMETR, AFUNDAMENTO, ALTERACAO DE ENDEREC, ALTERACAO DE SITUACA

Selecionados

Indicadores do Tipo de Serviço: Terceirizado Pavimento Vistoria

Matrícula do Imóvel:

Código do Cliente:

Unidade de Geração:

Unidade Atual:

Unidade Superior:

Perfil do Imóvel: ANTIGO CORPORATIVO, CANCEL/INEXISTENTE, CLIENTE COORPORATIVO, CONISA, ESPECIAL

Motivo de Encerramento: ABASTECIMENTO SUSPENSO, ATUALIZACAO CADASTRAL, ATUALIZAR/EXCLUIR/RECADASTRAR TARIFA SOC, CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO, CANCELAMENTO PELA CAERN

Período de Atendimento: a (dd/mm/aaaa)

Período de Geração: 10/11/2015 a 09/12/2015 (dd/mm/aaaa)

Período de Programação: a (dd/mm/aaaa)

Período de Encerramento: a (dd/mm/aaaa)

Localidade:

Setor Comercial:

Quadra:

Código da Rota:

Município:

Bairro:

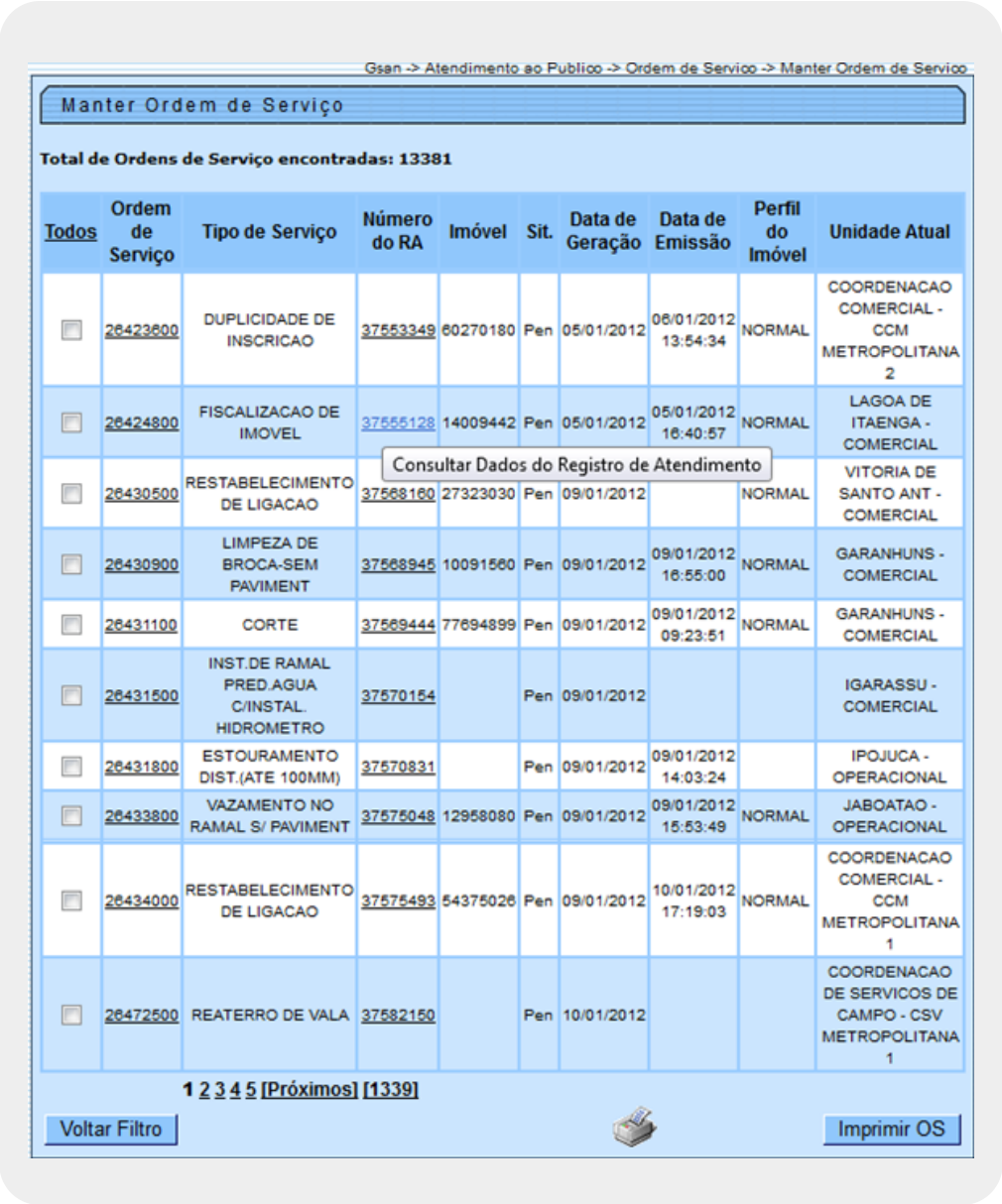
Área do Bairro:

Logradouro:

Limpar Filtrar

Versão: 10.2.11.2p (Batch) 09/12/2015 - 12:14:24

Opcionalmente, o usuário pode comandar a geração do **Relatório das Ordens de Serviços**, clicando no botão .
Para comandar a geração da impressão de uma ou mais **Ordens de Serviço**, marque o(s) checkbox(s) correspondente(s), ou para imprimir todas que foram selecionadas pelo filtro, de acordo com os parâmetros informados, marque no hiperlink **Todos**, em seguida clique no botão Imprimir OS. As **Ordens de Serviços** são selecionadas e comandadas para a impressão e o botão fica indisponível. Para tornar o botão habilitado para novo comando de impressão, desmarque o(s) checkbox(s) correspondente(s).



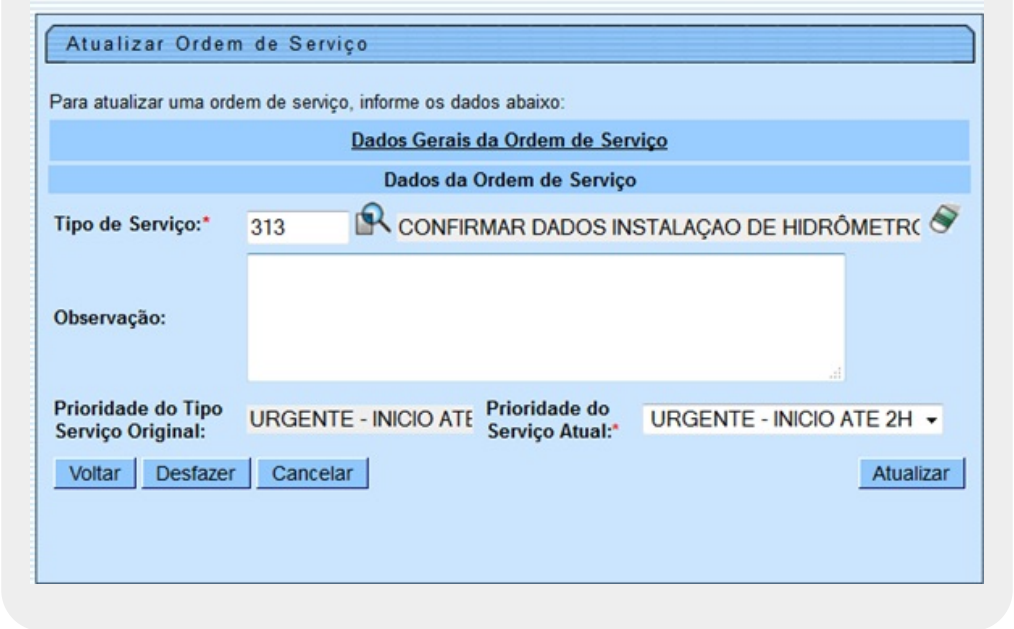
Todos	Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número do RA	Imóvel	Sit.	Data de Geração	Data de Emissão	Perfil do Imóvel	Unidade Atual
	26423600	DUPLICIDADE DE INSCRICAO	37553349	60270180	Pen	05/01/2012	06/01/2012 13:54:34	NORMAL	COORDENACAO COMERCIAL - CCM METROPOLITANA 2
	26424800	FISCALIZACAO DE IMOVEL	37555128	14009442	Pen	05/01/2012	05/01/2012 16:40:57	NORMAL	LAGOA DE ITAENGA - COMERCIAL
	26430500	RESTABELECIMENTO DE LIGACAO	37568160	27323030	Pen	09/01/2012		NORMAL	VITORIA DE SANTO ANT - COMERCIAL
	26430900	LIMPEZA DE BROCA-SEM PAVIMENT	37568945	10091560	Pen	09/01/2012	09/01/2012 16:55:00	NORMAL	GARANHUNS - COMERCIAL
	26431100	CORTE	37569444	77694899	Pen	09/01/2012	09/01/2012 09:23:51	NORMAL	GARANHUNS - COMERCIAL
	26431500	INST.DE RAMAL PRED.AGUA C/INSTAL. HIDROMETRO	37570154		Pen	09/01/2012			IGARASSU - COMERCIAL
	26431800	ESTOURAMENTO DIST.(ATE 100MM)	37570831		Pen	09/01/2012	09/01/2012 14:03:24		IPOJUCA - OPERACIONAL
	26433800	VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT	37575048	12958080	Pen	09/01/2012	09/01/2012 15:53:49	NORMAL	JABOATAO - OPERACIONAL
	26434000	RESTABELECIMENTO DE LIGACAO	37575493	54375026	Pen	09/01/2012	10/01/2012 17:19:03	NORMAL	COORDENACAO COMERCIAL - CCM METROPOLITANA 1
	26472500	REATERRO DE VALA	37582150		Pen	10/01/2012			COORDENACAO DE SERVICOS DE CAMPO - CSV METROPOLITANA 1

Modelo da tela: Consultar Ordem de Serviço

O sistema exibe os dados da **Ordem de Serviço** selecionada e, caso o usuário deseje pesquisar outra **Ordem de Serviço**, o número deve ser informado. Em seguida, clique no botão Pesquisar.
A **Ordem de Serviço** no sistema será identificada por **Letra Identificadora da Situação da OS**, podendo apresentar em uma das seguintes situações:
1.
P = Pendente;
2.
E = Encerrado;
3.
A = Execução em Andamento;
4.
L = Aguardando Liberação para Execução.
Caso exista **Registro de Atendimento** na **Ordem de Serviço**, o sistema exibe a informação de ***label*** do campo (Número do RA), e número do **Registro de Atendimento** correspondente, caso contrário, o ***label*** do campo não será exibido.
Caso exista **Registro de Atendimento** na **Ordem de Serviço**, o sistema exibe a informação de ***label*** do campo (Situação do RA), e a descrição da situação do **Registro de Atendimento** correspondente.
A **Descrição da Situação do Registro de Atendimento - RA** no sistema será identificada pela descrição abreviada, podendo apresentar em uma das seguintes situações:
1.
Pen = Pendente;
2.
Enc = Encerrado;
3.
Blq = Bloqueado.
Caso exista **Documento de Cobrança** na ordem de serviço, será exibida a informação de **label** do campo e o número do documento de cobrança, caso contrário, o sistema não exibe o **label** com campo.
Caso exista **Ordem de Serviço de Referência** na ordem de serviço, será exibida a informação de **label** do campo e o número da ordem de serviço de referência, caso contrário, o sistema não exibe o **label** com campo.
Caso exista o **Tipo de Serviço de Referência** na ordem de serviço, será exibida a informação do **label** do campo e a descrição do serviço.
Caso exista o *Retorno da OS Referida* na ordem de serviço, será exibida a informação do *label* do campo e a descrição do retorno.
Na parte inferior da tela, o sistema exibe hiperlinks e, quando existirem dados, serão exibidos na tela. Ao clicar no hiperlink desejado, a tela será expandida com a exibição dos dados e, para recolher a tela, clique novamente no hiperlink.
Para o caso de ordem de serviço **Pendente**, o sistema exibe os hiperlinks:
1.
Dados da Programação; e
2.
Dados do Local da Ocorrência.
Para o caso de ordem de serviço **Encerrado**, o sistema exibe os hiperlinks:
1.
Dados da Programação;
2.
Dados do Local da Ocorrência; e
3.
Dados do Encerramento da Ordem de Serviço.
Dados do Encerramento da Ordem de Serviço: Caso a situação da Ordem de Serviço não esteja *Encerrada*, o sistema não permite a exibição desta parte da tela.
As opções disponíveis para o usuário são:
1.
Imprimir Ordem de Serviço - Botão Imprimir. Este botão ficará *habilitado* quando a **Situação da OS** estiver:
   1.
Pendente;
   2.
Pendente em Andamento;
   3.
Aguardando OS de Referência; e
   4.
Encerrada.
2.
Atualizar Ordem de Serviço - Botão Atualizar. Este botão ficará *habilitado* quando a **Situação da OS** estiver:
   1.
Pendente;
   2.
Pendente em Andamento; e
   3.
Aguardando OS de Referência.
O botão da funcionalidade ficará **desabilitado** quando a **Situação da OS** estiver:
1.
Encerrada.
Encerrar Ordem de Serviço - Botão Encerrar. Este botão ficará *habilitado* quando a *Situação da OS* estiver:
1.
Pendente;
2.
Pendente em Andamento.
A funcionalidade ficará *desabilitada* quando a *Situação da OS* estiver:
1.
Encerrada; e
2.
Aguardando OS de Referência.

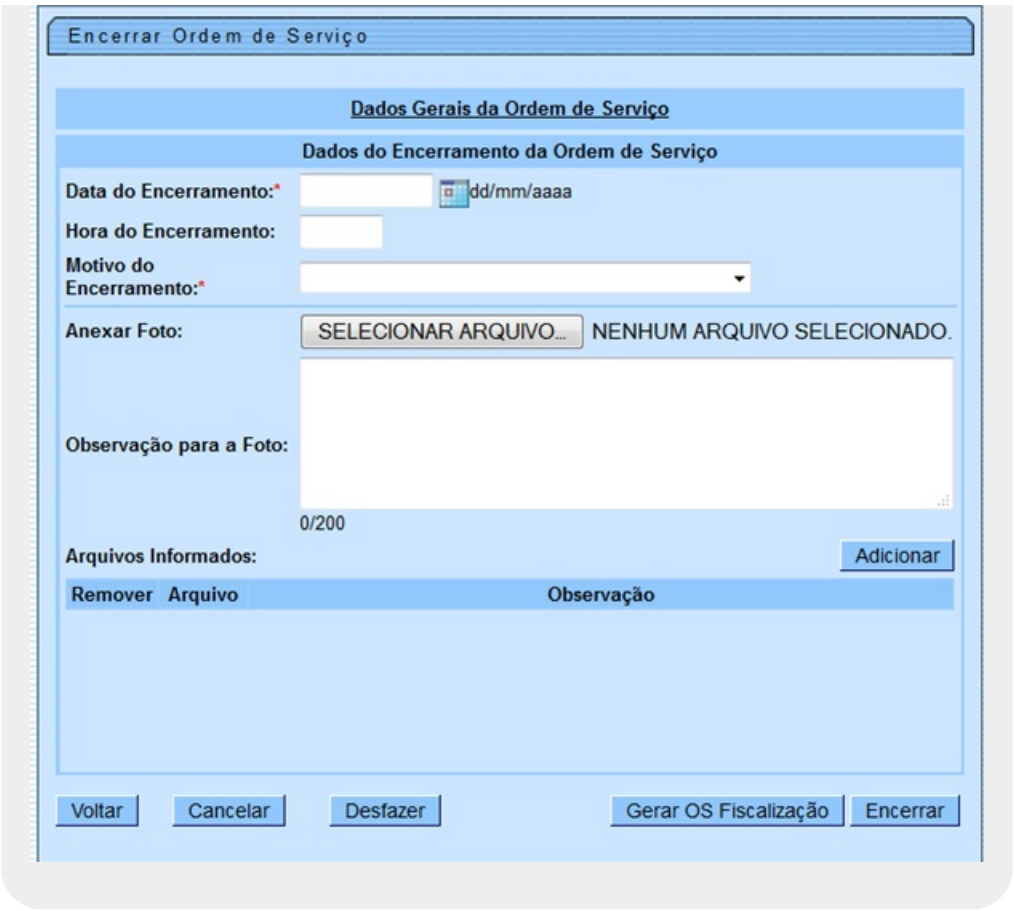
Modelo da tela: Atualizar Ordem de Serviço

Ao clicar no botão Atualizar, tela **Consultar Ordem de Serviço**, o sistema exibe a tela **Atualizar Ordem de Serviço**, abaixo, para que sejam feitas as modificações que julgar necessárias, em seguida clique no botão Atualizar correspondente.



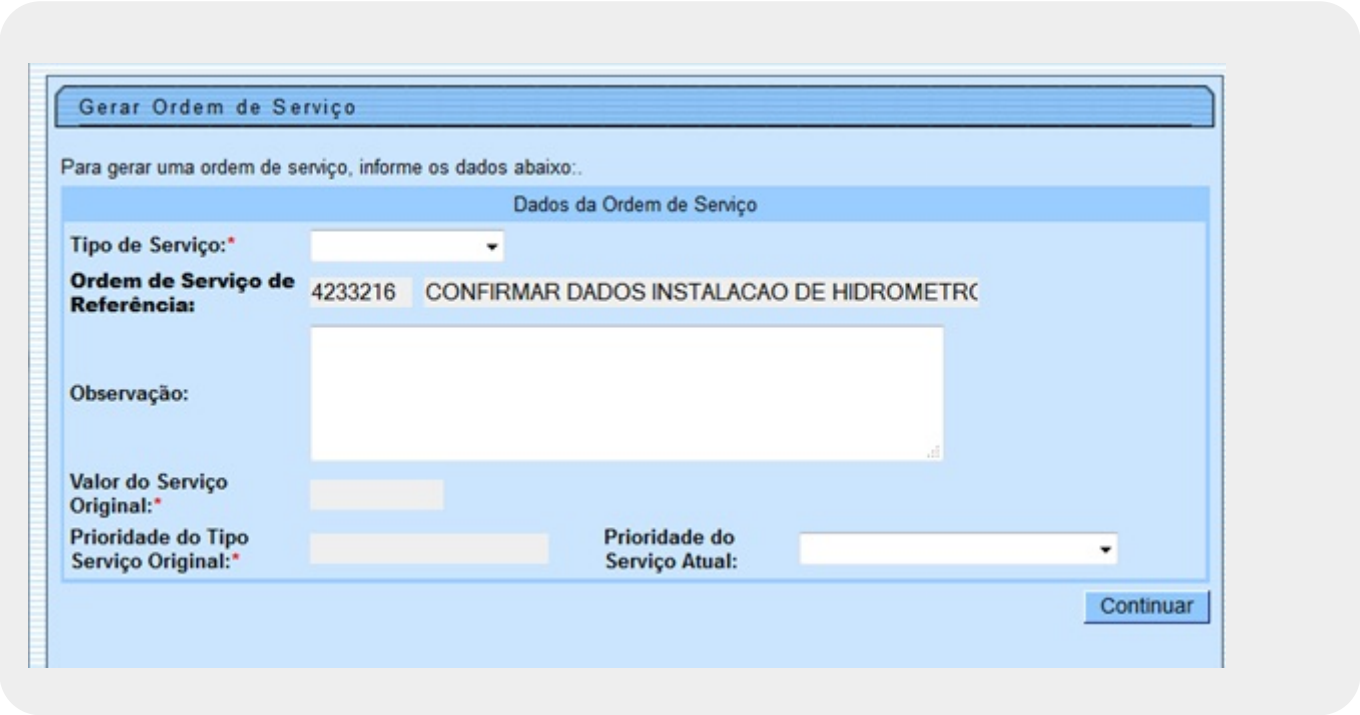
Modelo da tela: Encerrar Ordem de Serviço

Ao clicar no botão Encerrar, tela **Consultar Ordem de Serviço**, o sistema exibe a tela **Encerrar Ordem de Serviço**, abaixo, para que sejam informados os dados do encerramento. Caso a ordem de serviço esteja encerrada, o botão fica *inabilitado* e o hiperlink não será exibido.
Fotos Cadastradas - Caso haja dados cadastrados referentes às fotos, o sistema exibe um **grid** contendo as seguintes informações:
1.
Tipo de Foto;
2.
Data;
3.
Ícone - Imagem padronizada para os tipos (PDF, doc, jpg), conforme a extensão do arquivo.
O usuário terá opção de clicar no ícone do arquivo e fazer downloado.
Caso não exista dado da atividade apropriada para a ordem de serviço, o sistema não exibe esta parte da tela.
Caso o serviço tenha as informações parametrizadas do **Tipo de Serviço**, para o **Boletim**, serão exibidas as informações se tem ou não pavimento, calçada e tipo de pavimento.



Modelo da tela: Gerar Ordem de Serviço de Fiscalização

Para gerar **Ordem de Serviço Fiscalização**, clique no botão Gerar OS Fiscalização, o sistema exibe a tela **Gerar Ordem de Serviço**, abaixo, informe os dados necessários e clique no botão Continuar.



Modelo da tela: Consultar Dados do Registro de Atendimento

Para consultar os dados do **Registro de Atendimento**, clique no *link* do campo **Número do RA**, tela **Manter Ordem de Serviço**, e será exibida a tela **Consultar Dados do Registro de Atendimento**, abaixo, contendo os **Dados Gerais do Registro de Atendimento** e, a lista de dados em modo recolhido, onde será permitido ao usuário recolher/expandir os seguintes hiperlinks:

1. Dados do Local da Ocorrência;
2. Dados do Solicitante;
3. Anexos;
4. Dados da Última Tramitação;
5. Dados da Reiteração;
6. Dados da Reativação;
7. Dados do Encerramento;
8. Dados das OS Associadas.

Consultar Dados do Registro de Atendimento

Dados Gerais do Registro de Atendimento			
Número do RA:	2309312	Situação do RA:	ENCERRADO
Número Manual:			
Usuário que Abriu RA:	1036	JOSE XAVIER DE LIMA FILHO	
Tipo de Solicitação:	300	HIDROMETRO	
Especificação:	225	SUBSTITUICAO DE HIDROMETRO POR ORDEM DA	
Tipo de Atendimento:	on-line	manual	
Data do Atendimento:	01/08/2014		
Hora do Atendimento:	07:08		
Tempo de Espera para Atendimento:		às	
Data Prevista:	03/08/2014		
Valor Sugerido:	170,36		
Meio de Solicitação:	6	TELEFONE	
Unidade de Atendimento:	1110	NUCLEO EXECUCAO SERV.EM RAMAIS PI	
Unidade Atual:	1110	NUCLEO EXECUCAO SERV.EM RAMAIS PI	
Observação:	substituir hidrometro		

Dados do Local da Ocorrência
Dados do Solicitante
Anexos
Dados da Última Tramitação
Dados de Reiteração
Dados da Reativação
Dados do Encerramento
Dados das OS associadas

Fechar

2.4.2 Informar Retorno da Ordem de Serviço de Fiscalização

O retorno da **Ordem de Serviço de Fiscalização** deve ser informado através do caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Fiscalização > Informar Retorno Ordem de Serviço da Fiscalização.**
O usuário deve informar: o número da **Ordem de Serviço**, o retorno da fiscalização, e demais dados necessários, conforme as orientações para preenchimento do campo, em seguida clicar no botão Atualizar. O sistema fará a validação da **Ordem de Serviço** informada.
1.
Valida Ordem de Serviço:
  1.
Caso não exista a Ordem de Serviço, será exibida a mensagem **Ordem de Serviço inexistente**.
  2.
Caso o serviço associado à **Ordem de Serviço** não corresponda a um serviço de fiscalização de infração, será exibida a mensagem **O serviço associado a esta Ordem de Serviço não corresponde à fiscalização de infração**.
  3.
Caso a **Ordem de Serviço** esteja na situação de **Encerrada**, será exibida a mensagem **Esta Ordem de Serviço está «descrição da situação»**.
1.
Situação da Fiscalização:
  1.
É obrigatória pelo menos uma Situação da Fiscalização, permitindo ao usuário adicionar novas Situações à lista, ou remover Situações que estejam na lista.
  2.
O sistema popula o *combo-box* com a descrição das situações de fiscalização.
  3.
O sistema retira do *combo-box* as situações já selecionadas para a ordem de serviço, caso existam, e, neste caso, exibi-as na lista das Situações de Fiscalização selecionadas, ordenando a lista pela descrição da situação.
  4.
Verifica Valor do Débito:
    1.
Caso o valor do débito calculado não seja maior que zero, o sistema não gera o débito a cobrar.
  5.
Verifica situação já existente na lista:
    1.
Caso a Situação da Fiscalização já esteja na lista, será exibida a mensagem **Esta Situação da Fiscalização já foi selecionada**.
  6.
Verifica seleção de situação:
    1.
Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado, será exibida a mensagem **Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel**.
    2.
Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado, será exibida a mensagem **Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel**.
    3.
Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, com indicação de alterar a data da ligação do imóvel fiscalizado, será exibida a mensagem **Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de alterar a data da ligação do imóvel**.
    4.
Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, com indicação de validar a capacidade do hidrômetro do imóvel fiscalizado, será exibida a mensagem **Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a capacidade do hidrômetro do imóvel**.
    5.
Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, com indicação do controle dos autos de infração, será exibida a mensagem **Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação do controle dos autos de infração**.
    6.
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, será exibida a mensagem **Não é possível selecionar situação de fiscalização, só é possível selecionar uma situação de fiscalização com indicação de notificação de esgoto**.
    7.
Verifica remoção de situação:
    1.
Caso o usuário desmarque uma situação de fiscalização anteriormente selecionada para a **Ordem de Serviço**:
      1.
Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado:
        1.
Caso a atualização da situação da ligação de água do imóvel já tenha sido realizada, será exibida a mensagem **Não é possível desmarcar essa situação porque a situação da ligação de água do imóvel «xxxxxxxxxxx» já foi alterada**.
        2.
Caso contrário:
          1.
Caso não exista seleção de situação de fiscalização, com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado, o sistema retira da tela a exibição do campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto**.
      1.
Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado:
        1.
Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel já tenha sido realizada, será exibida a mensagem **Não é possível desmarcar essa situação porque a situação da ligação de esgoto do imóvel «xxxxxxxxxxxx» já foi alterada**.
      3.
Caso contrário:
        1.
Caso não exista seleção de situação de fiscalização, com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado, o sistema retira da tela a exibição do campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto**.
      1.
Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação do controle dos autos de infração:
        2.
Caso já existam dados do auto de infração, será exibida a mensagem **Não é possível desmarcar essa situação porque os dados do auto de infração já foram informados**.
      2.
Caso contrário:
        1.
O sistema retira da tela a exibição dos campos referentes ao auto de infração.
      2.
Serão habilitadas as opções do campo **Documento Entregue**.
      3.
Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação da obrigatoriedade de informar a opção de medição, o sistema retira da tela a exibição do campo **Tipo de Medição**.
      4.
Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de gerar débito a cobrar:
        1.
Caso já tenha sido gerado o débito para a situação desmarcada será exibida a mensagem **Não é possível desmarcar essa situação porque já houve a geração do débito a cobrar para essa situação**.
        2.
Caso contrário, ou seja, não existe débito a cobrar gerado para a situação desmarcada:
          1.
Caso nenhuma das situações da fiscalização selecionadas tenha a indicação de geração de débito a cobrar, o sistema retira da tela a exibição do campo **Gerar Débito a Cobrar**.
        3.
Caso contrário, ou seja, alguma das situações da fiscalização selecionadas tem a indicação de geração de débito a cobrar:
          1.
Caso já tenha sido gerado o débito para essas situações, o sistema retira da tela a exibição do campo **Gerar Débito a Cobrar**.
        4.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado:
        5.
Caso a atualização da situação da ligação de água do imóvel ainda não tenha sido realizada, será exibido o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto** com a opção **Sim** selecionada, permitindo que o usuário selecione entre as opções **Sim** e **Não**.
    8.
Caso contrário:
      1.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado:
        1.
Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel ainda não tenha sido realizada, será exibido o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto** com a opção **Sim** selecionada, permitindo que o usuário selecione entre as opções *Sim* e *Não*.
        2.
Caso contrário, não será exibido o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto**.
        3.
Caso contrário, o sistema não exibe o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto**.
    9.
Caso contrário:
      1.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado:
        1.
Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel ainda não tenha sido realizada, será exibido o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto** com a opção *Sim* selecionada, permitindo que o usuário selecione entre as opções *Sim* e *Não*.
        2.
Caso contrário, não será exibido o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto**.
        3.
Caso contrário, o sistema não exibe o campo **Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto**.
2.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas obrigue informar a opção de medição:
  1.
Caso alguma dessas situações tenha sido incluída no momento atual, será exibido o campo **Tipo de Medição** com a opção **Ligação de Água** selecionada, permitindo que o usuário selecione entre as opções **Ligação de Água** e **Poço**, caso contrário, o sistema não exibe o campo **Tipo de Medição**.
3.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de gerar débito a cobrar:
  1.
Caso ainda não tenha sido gerado o débito para alguma dessas situações, será exibido o campo **Gerar Débito a Cobrar** sem nenhuma opção previamente selecionada, permitindo que o usuário selecione entre as opções **Sim** e **Não**.
    1.
Caso contrário, o sistema não exibe o campo **Gerar Débito a Cobrar**.
  2.
Caso contrário, o sistema não exibe o campo **Gerar Débito a Cobrar**.
4.
Caso a Empresa que está sendo processada tenha como parâmetro não controlar autos de infração (Parâmetro informado no SISTEMA PARAMETROS):
  1.
O sistema exibe o campo **Documento Entregue** de acordo com as regras abaixo:
    1.
Caso a ordem de serviço já tenha a **Situação de Fiscalização** informada:
      1.
Caso o tipo de recebimento seja **1** (um), será exibido o campo com a opção **Solicitação de Comparecimento** selecionada.
      2.
Caso o tipo de recebimento seja **2** (dois), será exibido o campo com a opção **Auto de Infração** selecionada.
      3.
Caso o tipo de recebimento seja nulo, será exibido o campo com a opção *Nenhum* selecionada.
    2.
Exibe o campo com a opção **Notificação de Esgoto** desabilitado.
    3.
Permite que o usuário selecione entre as opções **Solicitação de Comparecimento**, **Auto de Infração** ou **Nenhum**.
  2.
Caso contrário,
    1.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de Notificação de Esgoto:
      1.
Exibe campo com as opções **Solicitação de Comparecimento**, **Auto de Infração**, ou **Nenhum** desabilitados.
      2.
Exibe o campo com a opção **Notificação de Esgoto** selecionada e desabilitada.
    2.
O sistema apresenta na tela os campos para que o usuário informe os Dados da Ligação de Esgoto:
      1.
Caso contrário, ou seja, a Empresa que está sendo processada tenha como parâmetro o controle dos autos de infração (Parâmetro informado no SISTEMA PARAMETROS):
        1.
Caso nenhuma das situações de fiscalização selecionadas esteja com o indicador de auto de infração ativo:
          1.
O sistema deverá exibir o campo **Documento Entregue** de acordo com as regras abaixo:
            1.
Caso a ordem de serviço já tenha situação de fiscalização informada:
              1.
Caso o tipo de recebimento seja 1 (um), será exibido o campo com a opção **Solicitação de Comparecimento** selecionada.
              2.
Caso o tipo de recebimento seja 2 (dois), será exibido o campo com a opção **Auto de Infração** selecionada.
              3.
Caso o tipo de recebimento seja nulo, será exibido o campo com a opção **Nenhum** selecionada.
            2.
Exibe o campo com a opção **Notificação de Esgoto** desabilitado.
            3.
Permite que o usuário selecione entre as opções **Solicitação de Comparecimento**, **Auto de Infração** ou **Nenhum**.
          2.
Caso contrário,
            1.
Caso uma das situações da fiscalização selecionadas tenha indicação de Notificação de Esgoto:
              1.
Exibe o campo com as opções **Solicitação de Comparecimento**, **Auto de Infração** ou **Nenhum** desabilitado.
              2.
Exibe o campo com a opção **Notificação de Esgoto** selecionada e desabilitada.
          2.
O sistema apresenta na tela os campos para que o usuário informe os Dados da Ligação de Esgoto.
          3.
Caso contrário, ou seja, alguma das situações de fiscalização selecionadas está com o indicador de auto de infração ativo:
            1.
O sistema exibe o campo **Documento Entregue** de acordo com as regras abaixo:
              1.
Exibe o campo com a opção **Auto de Infração** selecionada e desabilitada.
              2.
Exibe os campos com as opções **Solicitação de Comparecimento**, **Notificação de Esgoto** e **Nenhum** desabilitados.
              3.
O sistema apresenta na tela os campos para que o usuário informe ou altere os dados do auto de infração.
5.
Dependendo do retorno informado, o sistema:
  1.
Altera a situação da ligação de água;
  2.
Altera a situação da ligação de esgoto;
  3.
Inclui a situação especial de cobrança; e
  4.
Gera, automaticamente, débitos a cobrar de consumo fraudado e/ou multa de infração.
6.
O sistema atualiza a ordem de serviço de fiscalização, de acordo com os parâmetros informados, exclui as situações de fiscalização já associadas à ordem de serviço, caso existam; exclui as situações de fiscalização já associadas ao documento de cobrança da ordem de serviço, caso existam.
7.
O sistema atualiza o indicador de reincidência de infração:
  1.
Caso alguma das situações da fiscalização selecionada tenha indicação de verificação de reincidência do imóvel fiscalizado, o sistema atualiza as informações do imóvel para efeito de cálculo em reincidência de infração.
8.
Valida Autorização:
  1.
Caso a opção de geração de débito informado seja igual a **Não**, e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem **Usuário não autorizado a não inclusão de débitos**.

Modelo da tela: Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço	Campo obrigatório - Informe o número da **Ordem de Serviço**, ou clique no botão para selecionar a OS desejada. A descrição será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Dados do Imóvel	
Matrícula do Imóvel	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados e não permite alteração. Ao lado da matrícula na tela será exibida a **Inscrição do Imóvel**, composta por: Localidade; Setor Comercial; Quadra; Lote; Sublote.
Cliente Usuário	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados e não permite alteração.
CPF ou CNPJ	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados e não permite alteração. Caso o cliente seja pessoa física será exibido o CPF, caso seja pessoa jurídica será exibido o CNPJ.
Situação da Ligação de Água	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados e não permite alteração.
Situação da Ligação de Esgoto	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados e não permite alteração.
Ocorrência	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados e não permite alteração.
Dados do Retorno	
Situação Encontrada	Campo obrigatório - É obrigatória pelo menos uma situação encontrada. Selecione uma ou mais entre as opções disponibilizadas pelo sistema. A cada situação escolhida, clique no botão Adicionar. Para **Remover** uma opção adicionada, clique no botão . As opções disponibilizadas pelo sistema são exibidas ordenadas por **Descrição da Situação**. As situações já selecionadas são retiradas do *combo-box*.
Documento Entregue	Campo obrigatório - Selecione uma das opções correspondente ao documento entregue: o Sol. Comparecimento, ou o Auto de Infração, ou o Nenhum, ou o Notificação de Esgoto. O checkbox de **Notificação de Esgoto** somente será disponibilizado quando a **Situação Encontrada** estiver relacionada a esgoto.
Dados Encerramento Ordem de Serviço	
Encerrar OS	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Sim** - quando se tratar de enceramento da OS, os campos **Motivo Encerramento** e **Parecer Encerramento** serão desbloqueados; · **Não** - quando não se tratar de encerramento da OS, os campos **Motivo Encerramento** e **Parecer Encerramento** serão bloqueados.

Campo	Orientações para Preenchimento
Motivo Encerramento	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao motivo de encerramento da OS. O sistema verifica se um dos retornos das fiscalizações tem o motivo de encerramento da ordem de serviço informado. Verifica 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*, e continua o processamento após esta confirmação. Caso contrário, o usuário poderá solicitar o encerramento da *Ordem de Serviço*: o Caso o usuário selecione *SIM*, o sistema disponibiliza os possíveis motivos de encerramento.
Parecer Encerramento	Este campo é livre para informar o parecer sobre o encerramento da OS, com no máximo 400 (quatrocentos) caracteres.
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. Esta operação pode ser repetida várias vezes pelo usuário.
Tipo da Foto	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Arquivo	Selecione o arquivo de foto a ser anexado ao sistema. Caso a resolução da imagem tenha parâmetro (altura, largura) superiores ao informado no sistema parâmetro, o sistema faz o redimensionamento da resolução da imagem baseado nos parâmetros definidos no Sistema Parâmetro. Serão aceitos arquivos nos seguintes formatos: .doc, .jpg ou .PDF. O sistema adiciona o arquivo no **grid** e Valida preenchimento de arquivo e formatos permitidos. Valida preenchimento de arquivo o Caso nenhum arquivo tenha sido selecionado, o sistema exibe a mensagem **Informe um arquivo**. o Caso nenhum tipo de foto tenha sido selecionado o sistema exibe a mensagem *Informe o tipo da foto*. Validar formatos permitidos o Caso o arquivo tenha formato diferente do permitido (.doc, .jpg ou .PDF) o sistema exibe a mensagem *Formato de arquivo inválido*. O usuário terá opção de **Remover** um arquivo do **grid**; O sistema verifica se um dos retornos das fiscalizações informado tem o indicador de suspender contrato de demanda. Caso encontre pelo menos um retorno informado com o indicador pesquisado = 1**,** o sistemaverifica se o imóvel tem contrato de demanda ativo e altera a situação para suspenso.
Observação	Campo livre para complementar as informações, com no máximo 200 (duzentos) caracteres.

2.5 Parametrização e Operacionalização do Boletim de Medição

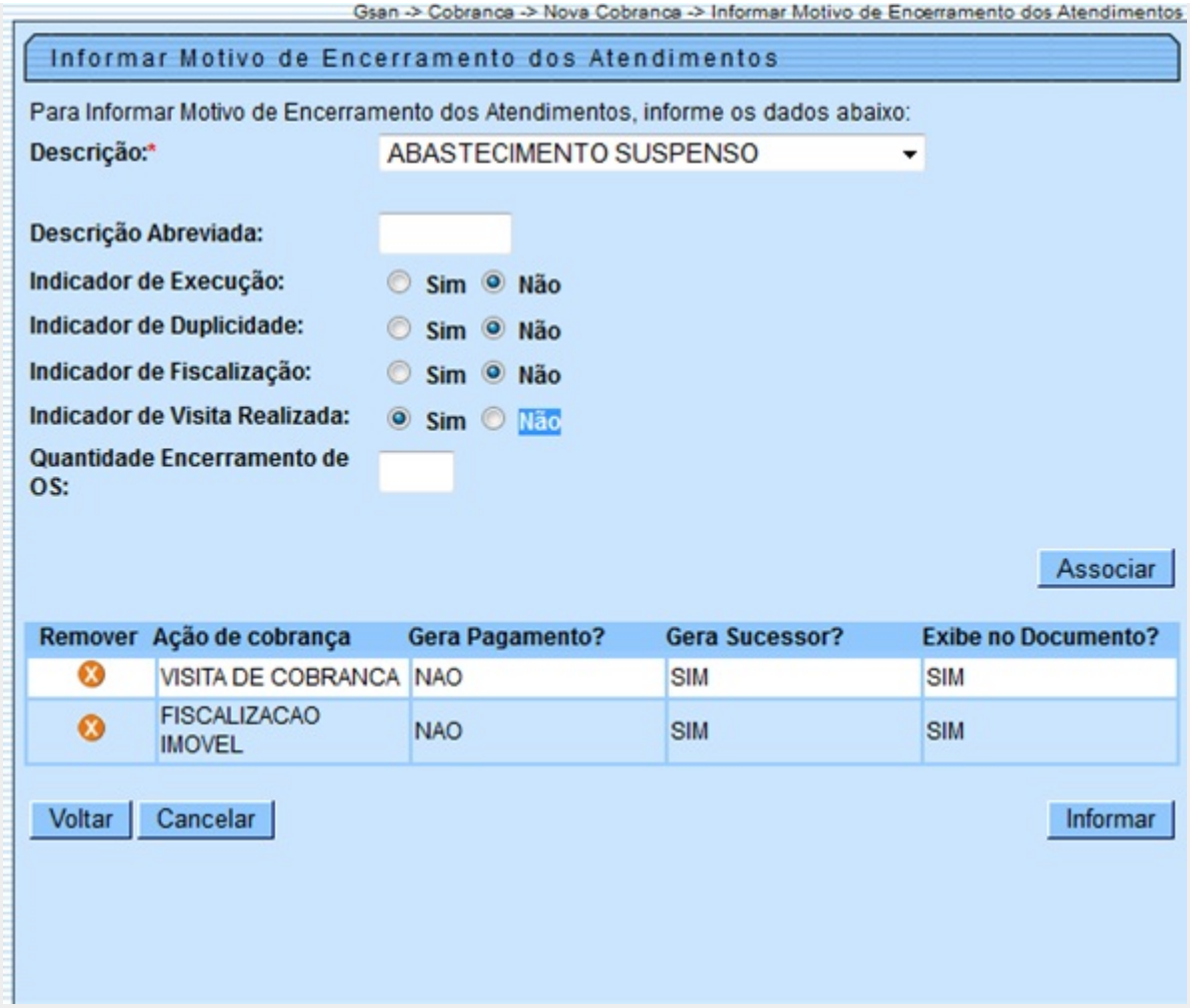
Neste item veremos a parametrização e a operacionalização para gerar o **Boletim de Medição**, através dos procedimentos da **Nova Sistemática de Cobrança da Caern**.

2.5.1 Parametrização para o Boletim de Medição

A parametrização deve ser feita conforme as orientações para preenchimento dos campos, através das funcionalidades nos caminhos:
1.
GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Inserir Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço.
2.
GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Manter Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço.

2.5.1.1 Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos

Usuário seleciona a opção **Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos**, através do caminho **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos.**
O sistema apresenta a tela para o usuário selecionar o motivo de encerramento para a associação, de acordo com as orientações para preenchimento dos campos, em seguida clique no botão Informar.
Esta parametrização servirá para indicar o pagamento das **Ordens de Serviços**, dependendo dos motivos de encerramentos.
O pagamento da **Ordem de Serviço** pode variar de acordo com a **Ação de Cobrança** e o **Motivo do Encerramento**.
O **Indicador de Visita Realizada** garante o pagamento do serviço, dependendo do **Motivo do Encerramento** da Ordem de Serviço.
Para Remover uma associação cadastrada, clique no botão no campo **Remover** da tela **Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos**. O sistema exibe uma mensagem de alerta: **Confirma Remoção?**, bem como as opções **OK** ou **Cancelar**. Caso o usuário opte por cancelar, o sistema não remove. Caso o usuário confirme a remoção, o sistema remove a respectiva associação apresentada na tela.



Para informar nova associação, clique no botão Associar e será exibida a tela **Informar Ação de Cobrança**, abaixo. Informe os parâmetros e clique no botão Inserir. Os parâmetros informados serão exibidos no **Quadro das Ações de Cobrança relacionadas com o motivo**, tela **Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos**, acima.

Verifica preenchimento dos campos

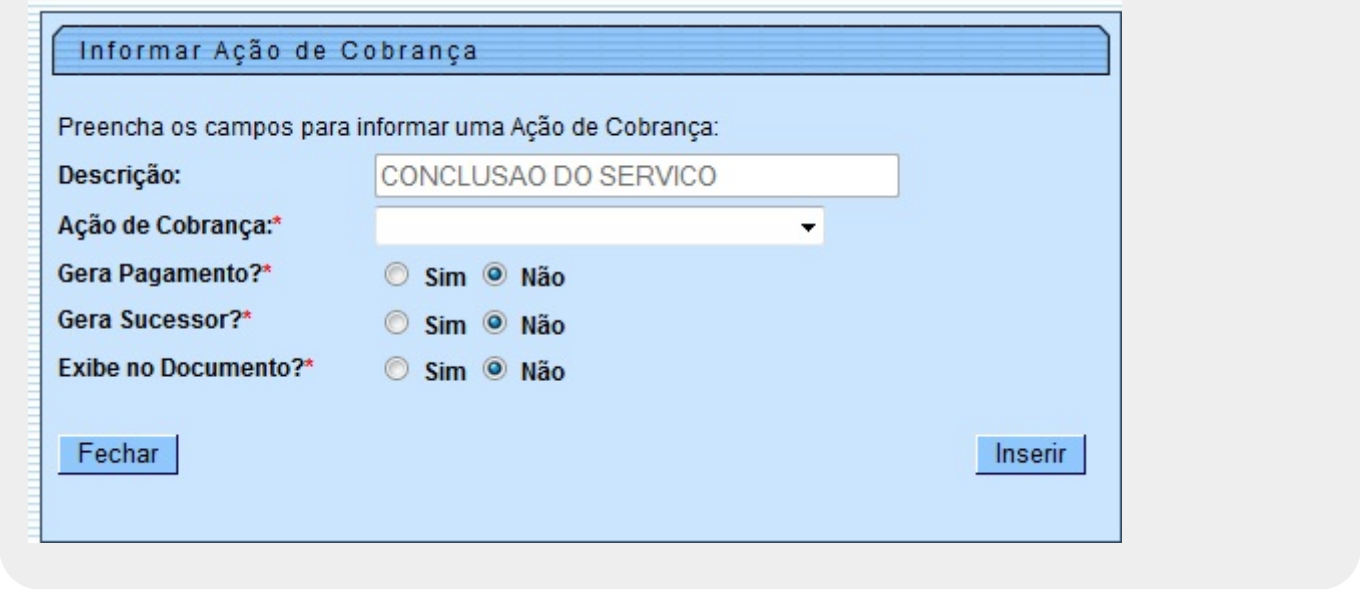
1.

Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.

Verifica existência da associação

1.

Caso já exista uma associação para o motivo de encerramento, será exibida a mensagem **Ação de Cobrança já existente para o motivo de encerramento:**.



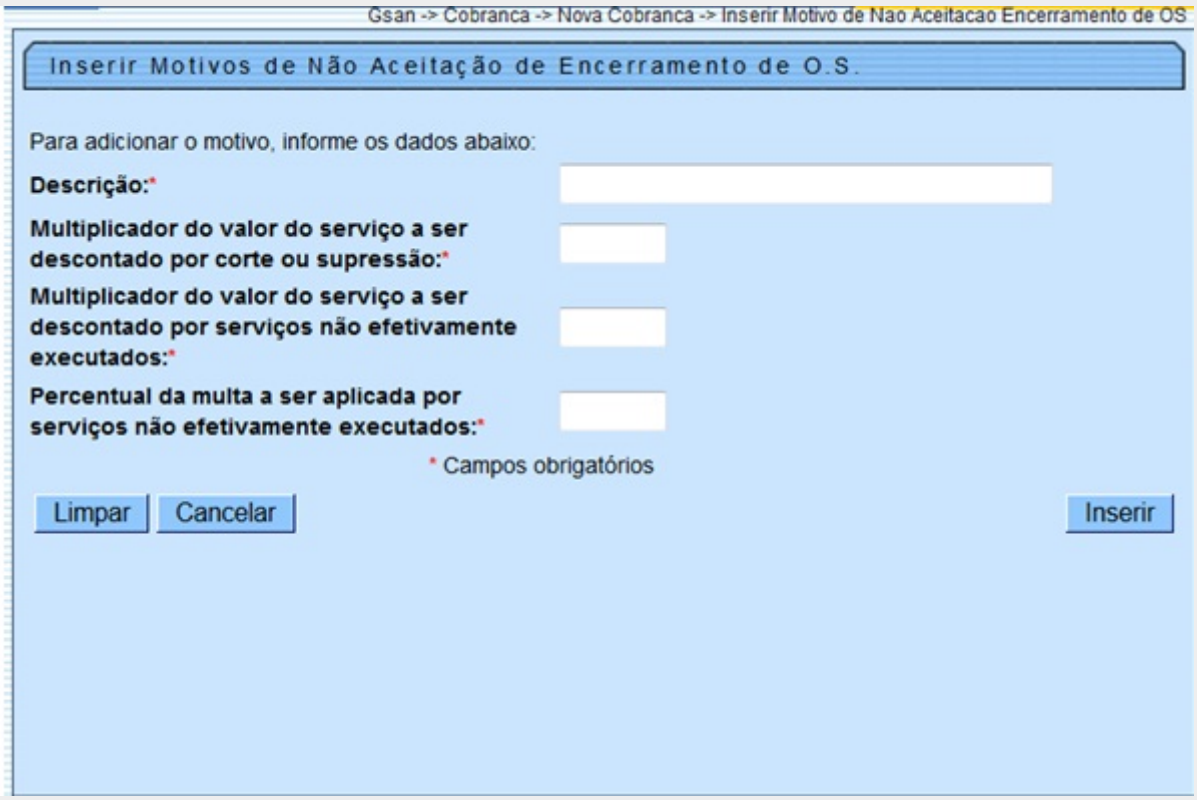
Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Descrição	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Descrição Abreviada	Campo obrigatório - Informe a descrição abreviada.
Indicador de Execução	Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Indicador de Duplicidade	Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Indicador de Fiscalização	Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**.
Indicador de Visita Realizada	Selecione uma das opções: **Sim** ou **Não**. O **Indicador de Visita Realizada** garante o pagamento do serviço, dependendo do **Motivo do Encerramento** da Ordem de Serviço.
Quantidade Encerramento de OS	Informe a quantidade de encerramento da Ordem de Serviço.
Quadro das Ações de Cobrança relacionadas com o motivo	O pagamento da **Ordem de Serviço** pode variar de acordo com a **Ação de Cobrança** e o **Motivo do Encerramento**.

2.5.1.2 Inserir Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço

Para inserir o **Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço** é necessário que a OS esteja encerrada.
Informe os parâmetros, obrigatoriamente, para informar o motivo de não aceitação de encerramento da ordem de serviço, conforme as orientações para preenchimento, e clique no botão Inserir. O sistema faz as validações quanto à existência de dados, e preenchimento dos respectivos campos.
Verifica existência de dados
1.
Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem **Tabela «nome da tabela» inexistente** e cancela a operação.
Verifica preenchimento dos campos
1.
Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo necessário à inclusão do motivo, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.

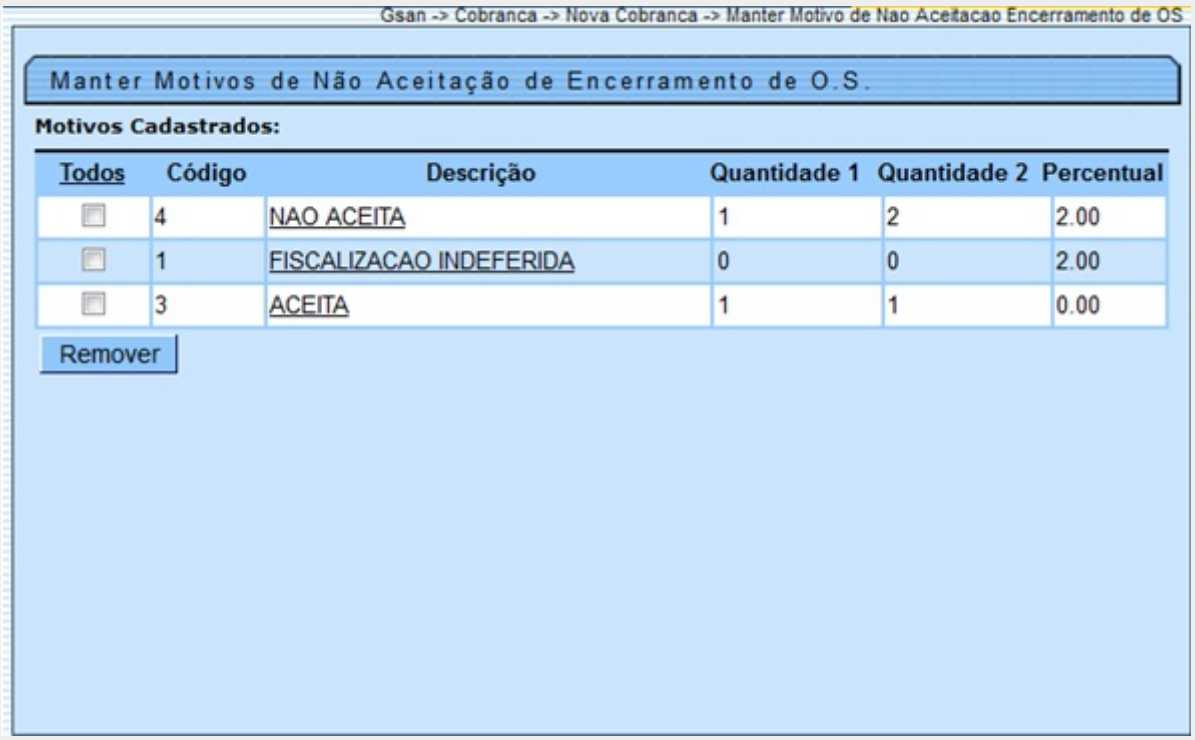
Modelo da tela: Inserir Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço



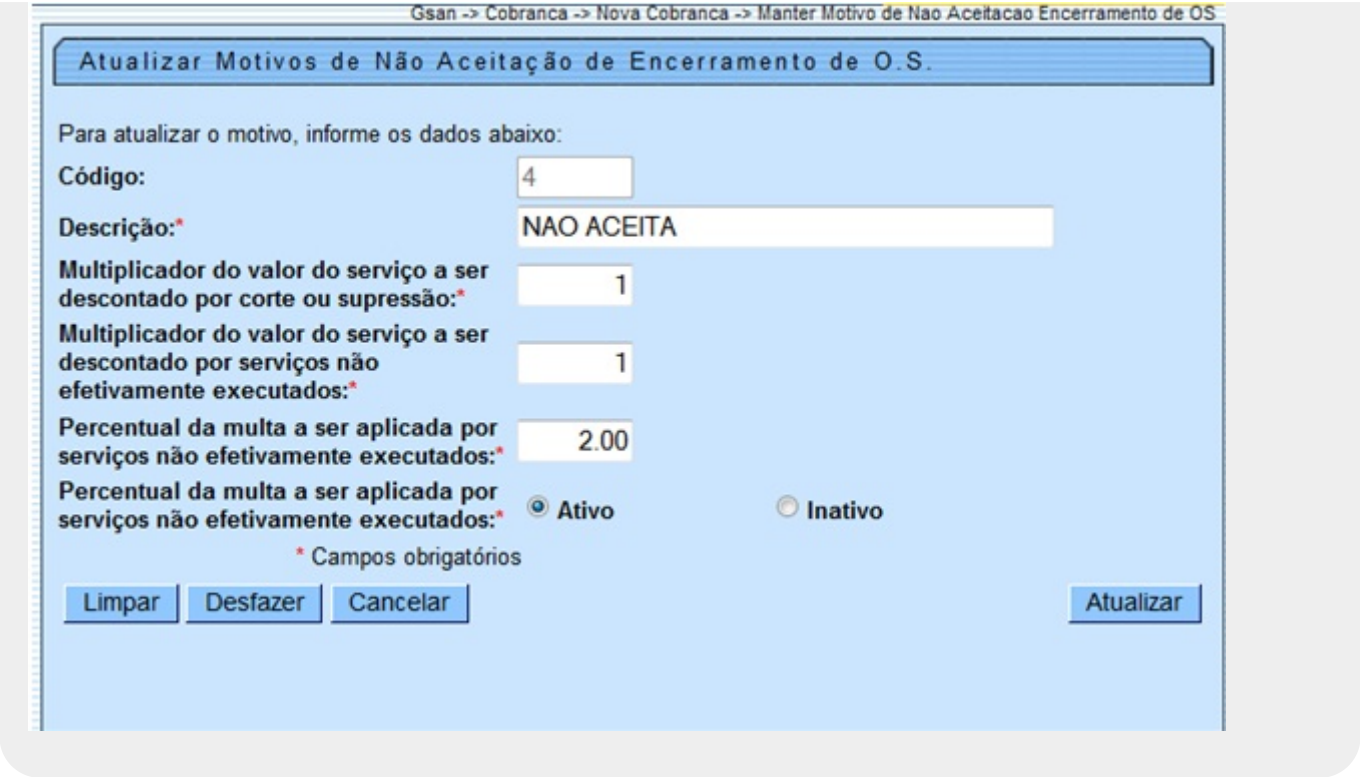
2.5.1.3 Manter Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço

A funcionalidade se encontra no caminho **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Manter Motivo de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço.**
Inicialmente, o sistema exibe a tela contendo a lista dos **Motivos de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço** cadastrados.
Ao clicar no hiperlink do campo **Descrição**, será exibida a tela para alteração/atualização. Faça as modificações que julgar necessárias, conforme orientações para preenchimento, em seguida clique no botão Atualizar.
As opções disponíveis para o usuário são:
1.
Atualizar um motivo de não aceitação de encerramento de **Ordem de Serviço**, a partir do hiperlink existente sob a descrição do motivo.
2.
Excluir um ou mais motivos de não aceitação de encerramento de **Ordem de Serviço**, a partir da caixa de seleção para remoção do motivo (para marcar todos os itens, clique no hiperlink **Todos**).
3.
Gerar em um popup um arquivo no formato PDF da lista de motivos de não aceitação de encerramento de **Ordem de Serviço**.
Para remover um item, marque o checkbox correspondente que deseja excluir, ou para remover todos os itens, clique no hiperlink do campo **Todos**, e, em seguida, clique no botão Remover.
O sistema exibe a mensagem **Confirma exclusão? SIM ou NÃO**:
1.
Caso o usuário confirme, antes de efetuar a remoção, o sistema faz as seguintes validações:
  1.
Quanto ao Motivo de não aceitação de encerramento de **Ordem de Serviço**, se possui vínculos no sistema, e
  2.
Atualização realizada por outro usuário.

Modelos das telas: Manter Motivos de Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço



Ao clicar no link do campo **Descrição**, tela **Manter Motivos de Não Aceitação de Encerramento de O.S.**, o sistema exibe a tela **Atualiza Motivos de Não Aceitação de Encerramento de O.S.**, abaixo. Faça as modificações que se fizerem necessárias, em observância às orientações para preenchimento dos campos, e clique no botão Atualizar. O sistema executa validações quanto ao motivo de não aceitação, e atualização realizada por outro usuário.
Motivo de não aceitação de encerramento de O.S. possui vínculos no sistema:
1.
Caso o usuário tenha selecionado um motivo de não aceitação de encerramento de O.S. que possua outros vínculos no sistema, o sistema exibe a mensagem **Não é possível excluir o(s) motivo(s) de não aceitação de encerramento de O.S. selecionado(s) devido a vínculos com outras informações**.
Atualização realizada por outro usuário:
1.
Caso o usuário esteja tentando atualizar um motivo de não aceitação de encerramento de O.S. e este já tenha sido atualizado durante a manutenção corrente, o sistema exibe a mensagem **Esse motivos de não aceitação de encerramento de O.S. foi atualizado por outro usuário. Realize uma nova atualização**.



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Código	Este campo será exibido pelo sistema e não permite alteração.
Descrição	Campo obrigatório - Informe a descrição do motivo, com no máximo 40 (quarenta) caracteres.
Multiplicador do Valor do Serviço a Ser Descontado Por Corte ou Supressão	Campo obrigatório - Informe o multiplicador do valor do serviço a ser descontado por corte ou supressão indevida, com no máximo 2 (dois) caracteres.
Multiplicador do Valor do Serviço a Ser Descontado Por Serviço Não Efetivamente Executado	Campo obrigatório - Informe o multiplicador do valor do serviço a ser descontado por serviços não efetivamente executados, com no máximo 2 (dois) caracteres.
Percentual da Multa a Ser Aplicada Por Serviço Não Efetivamente Executado	Campo obrigatório - Percentual da multa a ser aplicada por serviços não efetivamente executados, com no máximo 5 (cinco) caracteres.
Percentual da Multa a Ser Aplicada Por Serviço Não Efetivamente Executado - Indicador de Uso	Este campo só estará disponível na tela da funcionalidade **Manter Motivos de Não Aceitação de Encerramento de OS**. Campo obrigatório - Marque a opção *Ativo* para o *motivo* que se encontra disponível para uso no sistema; caso contrário, informe a opção *Inativo*.

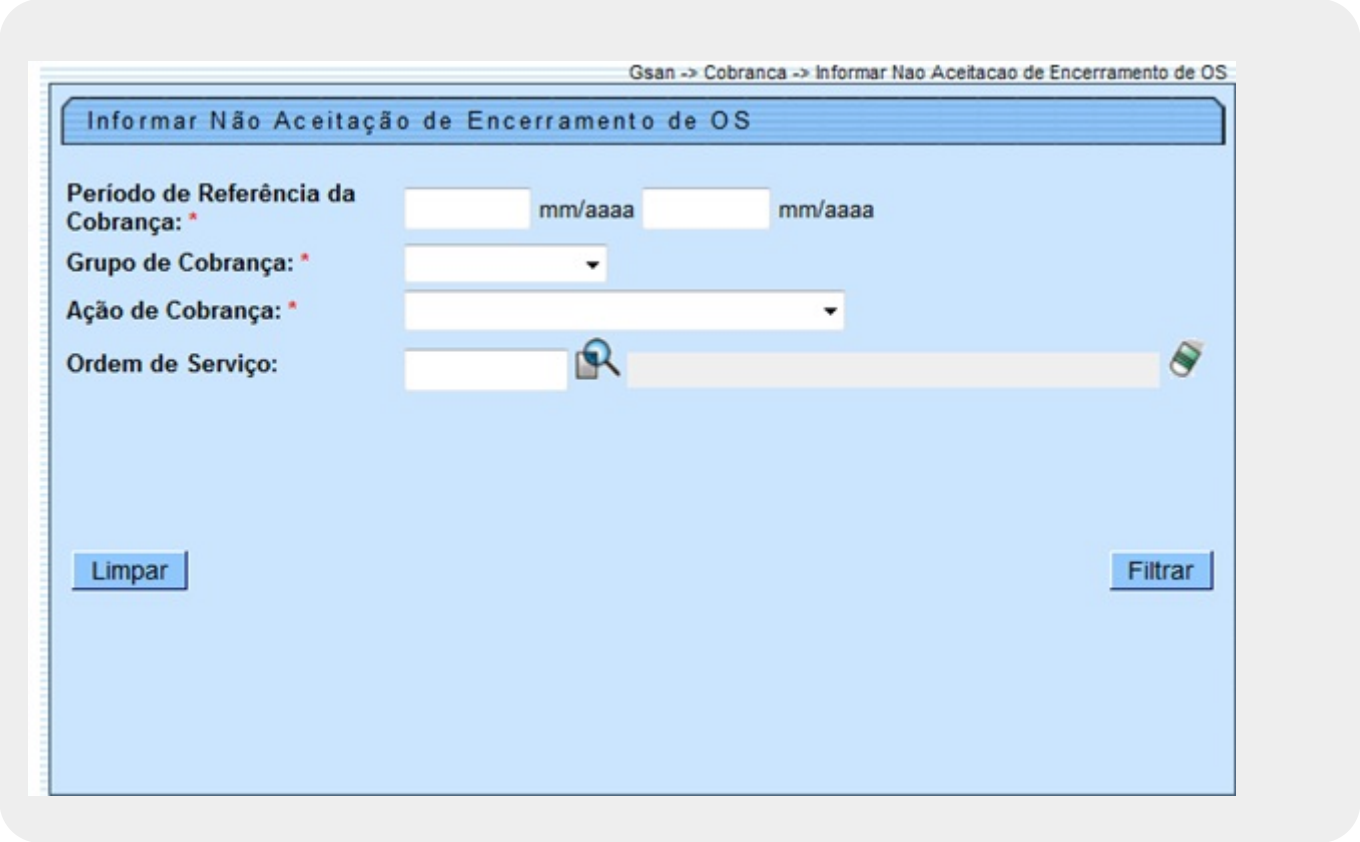
2.5.2 Operacionalização do Boletim de Medição

A seguir serão tratados dos procedimentos de operacionalização, para gerar o **Boletim de Medição** dos serviços prestados a Caern, que se inicia com o **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**.

2.5.2.1 Informar Não Aceitação de Encerramento de O.S.

A operacionalização do **Boletim de Medição** inicia-se através do caminho: **GSAN > Cobrança > Informar Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço**.
A funcionalidade foi criada para possibilitar a geração da informação no sistema GSAN, caso exista alguma **Ordem de Serviço** que deverá ser descontada no cálculo do **Boletim de Medição de Cobrança**.
O usuário deverá informar na tela de filtro **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**, o período de referência da cobrança (inicial e final), no formato MM/AAAA - mês e ano; selecionar entre as opções disponibilizadas pelo sistema o grupo de cobrança, e a ação de cobrança; ou, opcionalmente, informar o código da ordem de serviço, ou clicar no botão para selecionar a OS desejada. A descrição da OS será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Em seguida clique no botão Filtrar.
Na sequência, o sistema exibe a tela para que seja informado o motivo de não aceitação, e opcionalmente, um campo destinado à observação.
Após a exibição da ordem de serviço selecionada no filtro, o usuário deverá informar ao sistema que as mesmas não tiveram seu retorno aceito e deve ser descontada no próximo boletim.

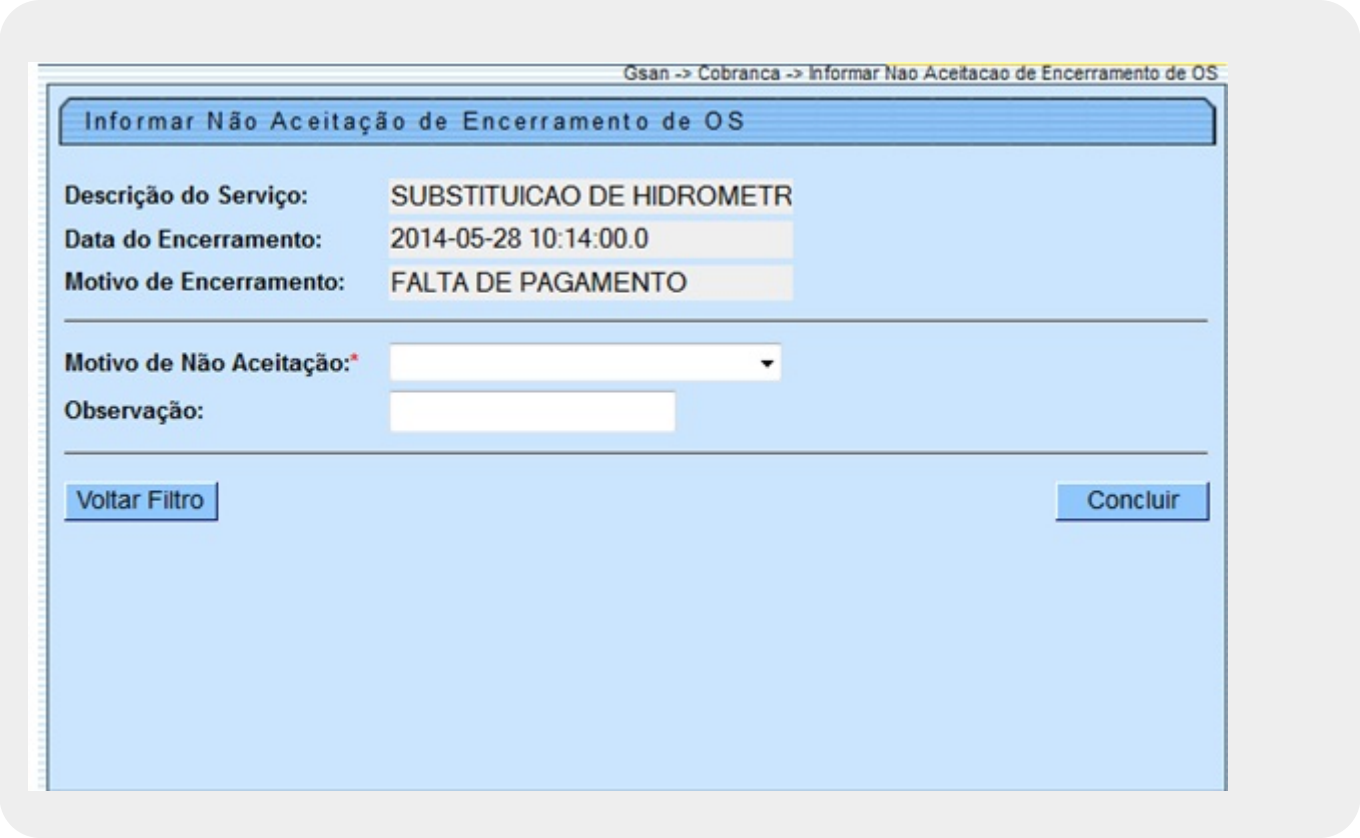
Modelos das telas: Informar Não Aceitação de Encerramento de Ordem de Serviço



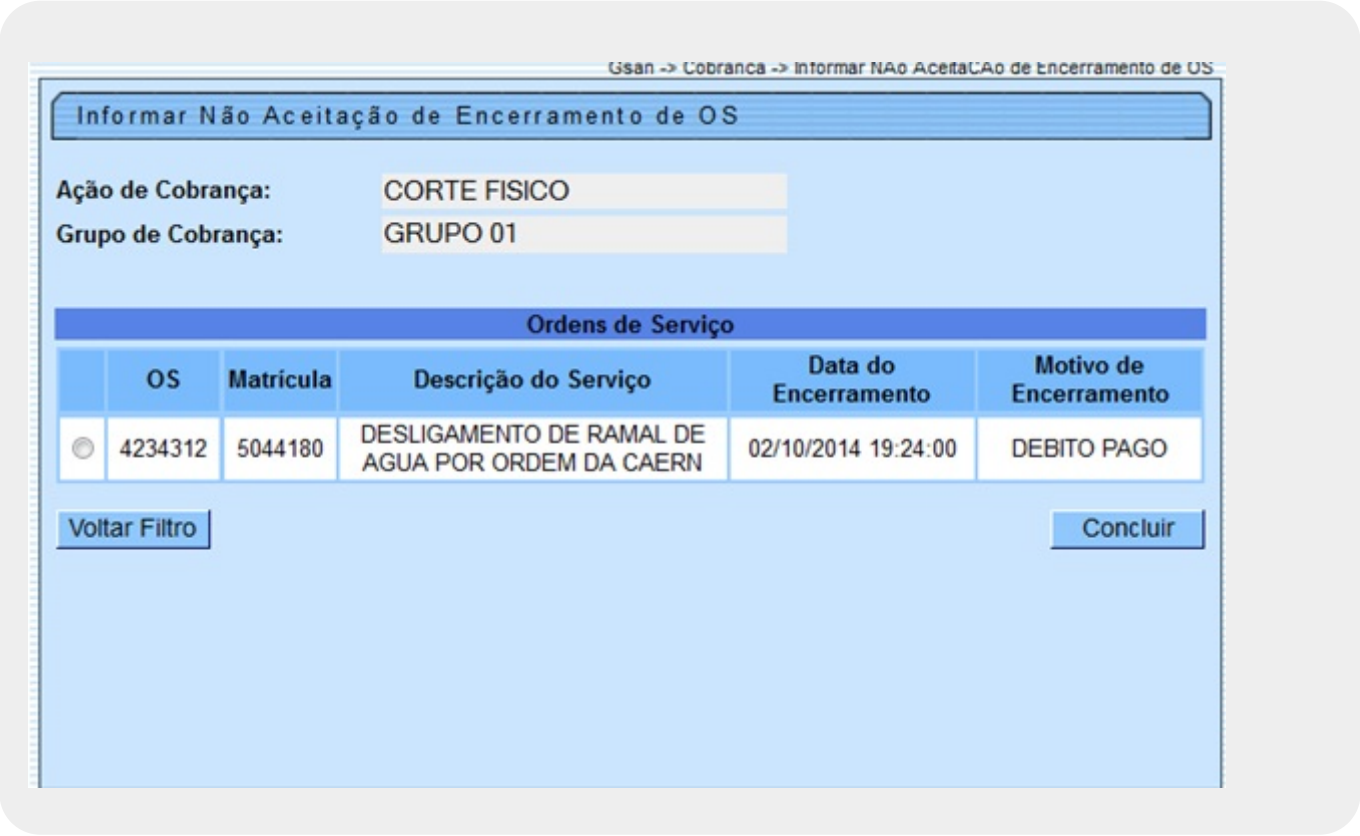
Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Período de Referência da Cobrança	Campo obrigatório - Informe o período de referência dos comandos de ação de cobrança, com referência (Inicial e Final), no formato mm/aaaa (mês, ano). Quando a referência inicial for informada, o sistema replica o mesmo valor na referência final, caso a mesma não esteja preenchida ou esteja preenchida com o mesmo valor, será permitida alteração para valor maior que o inicial. Quando a referência inicial for limpa, a referência final também será limpa. O sistema fará a validação do período (inicial e final). Valida Referencia: Caso o Ano/Mês informado não seja válido ou maior que o Ano/Mês corrente, será exibida a mensagem **Ano/mês de referencia informado está inválido**. Caso o Ano/Mês final seja menor que o Ano/Mês inicial, o sistema exibe a mensagem **Referência Final do Período é anterior à Referência Inicial do Período**.
Grupo de Cobrança	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao grupo de cobrança, para que sejam selecionados os comandos de ação de cobrança, com grupo de cobrança correspondente.
Ação de Cobrança	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente aos comandos de ação de cobrança, com ação de cobrança correspondente.
Ordem de Serviço	O usuário tem a opção de informar a **Ordem de Serviço**, o sistema faz a validação. O sistema seleciona as ordens de serviço na situação de encerradas e motivo de encerramento de não execução. Caso informado esta opção, os campos acima são de preenchimento opcional. Informe o código da **Ordem de Serviço**, ou clique no botão para selecionar a OS desejada. A descrição da OS será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Não existem ordens de serviços: Caso não existam ordens de serviços encerradas, com motivo de encerramento de não execução para a ação selecionada, será exibida a mensagem **Não existem ordens de serviço encerradas com motivo de não execução**. Validar Ordem de Serviço: Caso não exista a **Ordem de Serviço**, será exibida a mensagem **Ordem de Serviço inexistente**. Caso a **Ordem de Serviço** não esteja encerrada, será exibida a mensagem **Ordem de serviço informada não está encerrada**. Caso a **Ordem de Serviço** não esteja associada à ação de cobrança selecionada, será exibida a mensagem **Ordem de Serviço não é da ação de cobrança selecionada**. Caso a **Ordem de Serviço** tenha sido encerrada por **Decurso de Prazo**, será exibida a mensagem **Ordem de Serviço encerrada por Decurso de Prazo**. Caso não tenha sido selecionada a **Ordem de Serviço**, o sistema apresenta os dados da ação selecionada sem permitir alterar e a relação das **Ordens de Serviços** selecionadas.

Caso seja informado o número da **Ordem de Serviço**, o sistema procede como apresentado na tela abaixo.
Selecione as opções na tela de filtro **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**, acima, e clique no botão Filtrar. O sistema exibe os dados da OS, e na sequencia, informe entre as opções disponibilizadas, a tela **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**, abaixo, o **Motivo de Não Aceitação** e, opcionalmente, o campo **observação**. Em seguida, clique no botão Concluir.



Quando o usuário selecionar na tela de filtro **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**, o **Período de Referencia da Cobrança**, o **Grupo de Cobrança**, e a **Ação de Cobrança**, ao clicar no botão Filtrar, caso exista uma ou mais **Ordem de Serviço** que atendam aos parâmetros informados, será exibido o *grid* contendo a(s) OS(s) na tela abaixo, que possibilita o encerramento da OS desejada, e clique no botão Concluir.

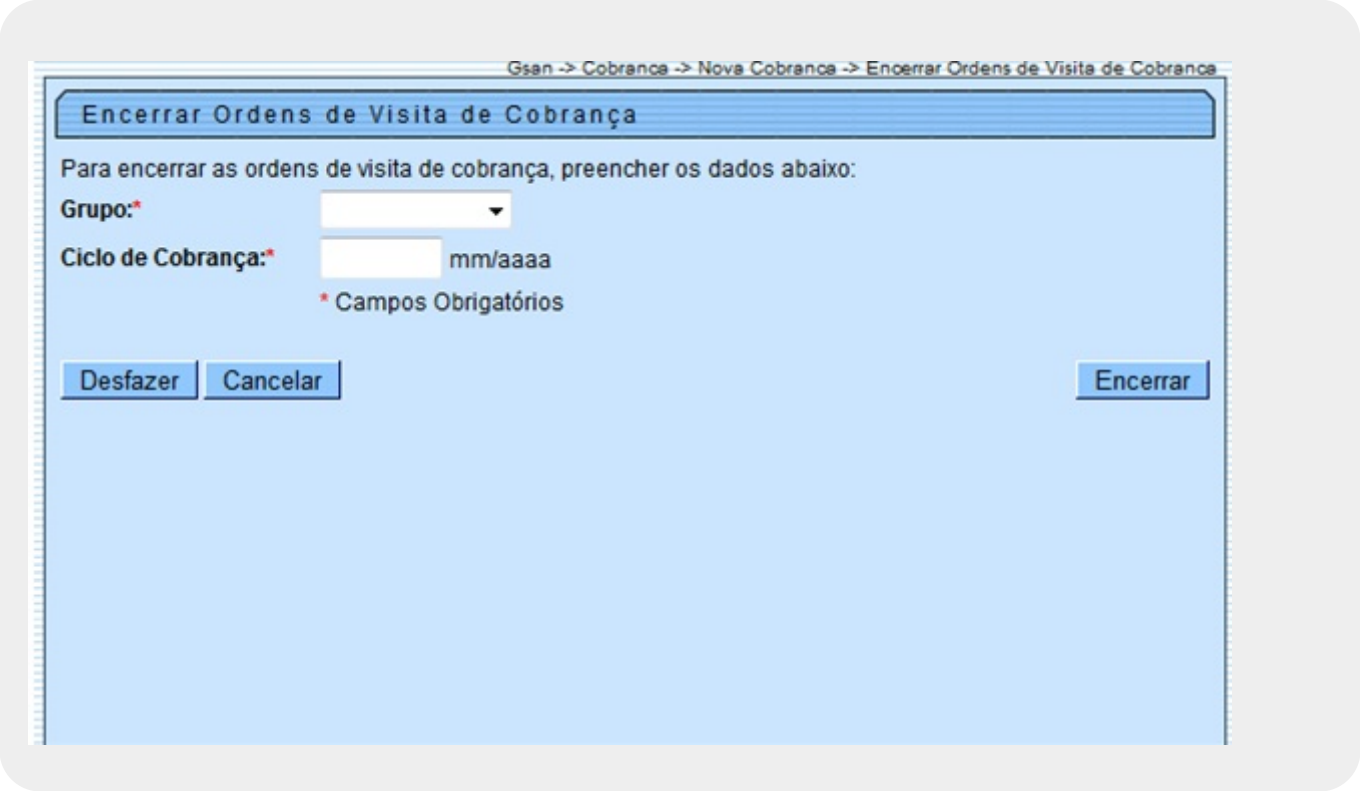


Ao marcar no **Radio-button** (ao lado do campo OS), referente a OS desejada, tela **Informar Não Aceitação de Encerramento de OS**, acima, o sistema exibe a tela abaixo. Informe entre as opções disponibilizadas pelo sistema, abaixo, o **Motivo de Não Aceitação** e, opcionalmente, o campo **Observação**, e clique no botão Concluir.

2.5.2.2 Encerrar Ordem de Visita de Cobrança

O encerramento da **Ordem de Visita de Cobrança** deve ser feita através do caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Encerrar Ordem de Visita de Cobrança**.
O sistema disponibiliza o filtro que seleciona as **Ordens de Serviços de Visitas**, para que sejam encerradas em lote.
Verifica preenchimento dos campos:
1.
Caso o usuário não informe ou selecione o conteúdo de algum campo obrigatório, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.
O sistema seleciona as **Ordens de Serviço de Visita de Cobrança**, que estejam na situação de pendente no grupo de cobrança selecionado e no mês/ano de cobrança informado, e exibe a quantidade de ordens de serviço que deverão ser encerradas, solicita a confirmação do usuário para o encerramento das ordens selecionadas.
Nenhum registro encontrado:
1.
Caso a seleção não encontre registro que atenda aos parâmetros do filtro, será exibida a mensagem **Nenhuma Ordem de Serviço selecionada para o filtro encontrado**.
A funcionalidade encerra todas as visitas de um determinado grupo de um determinado mês/ano, com serviço concluído.
Informe, obrigatoriamente, o grupo entre as opções disponibilizadas pelo sistema e o ciclo de cobrança, no formato MM/AAAA (mês, ano), em seguida clique no botão Encerrar.

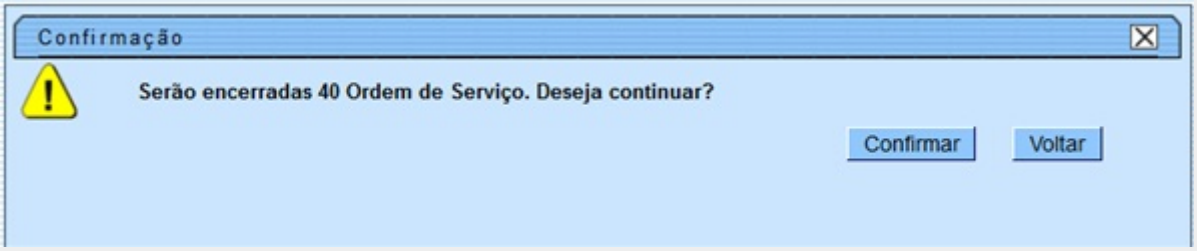
Modelo da tela: Encerrar Ordem de Visita de Cobrança



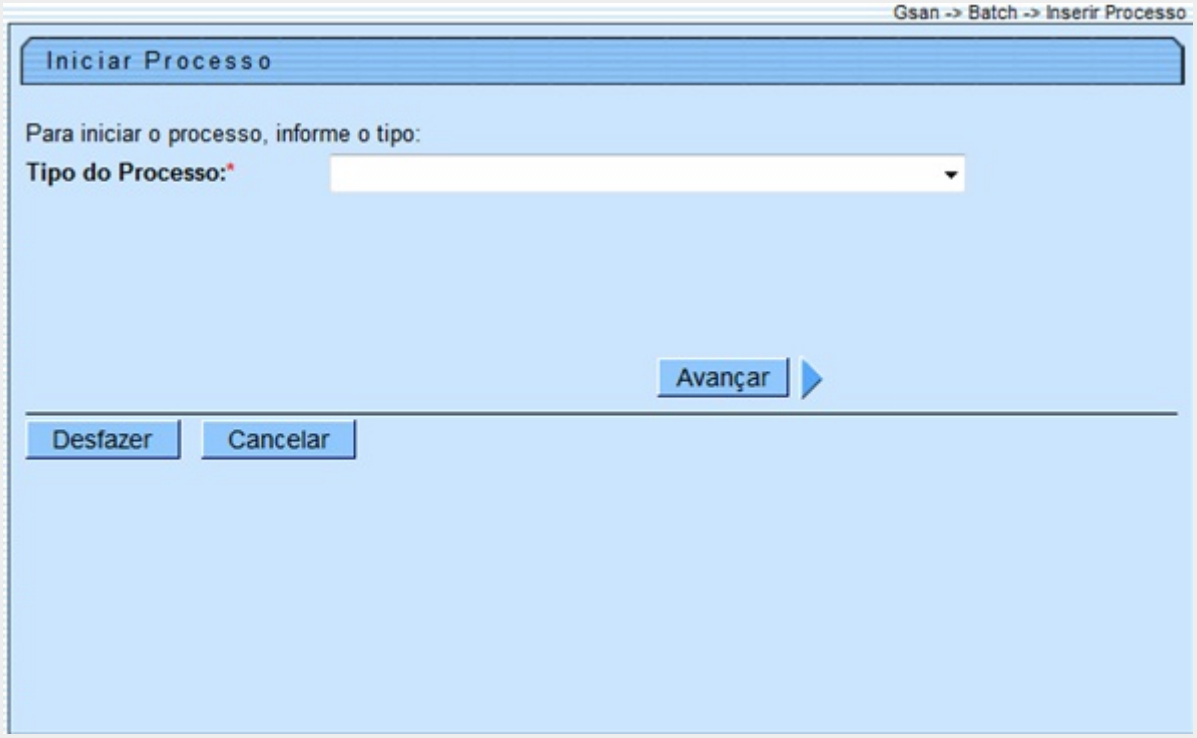
Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Grupo	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao grupo de faturamento.
Ciclo de Cobrança	Campo obrigatório - Informe o ciclo de cobrança que deseja selecionar, no formato MM/AAAA (mês, ano).

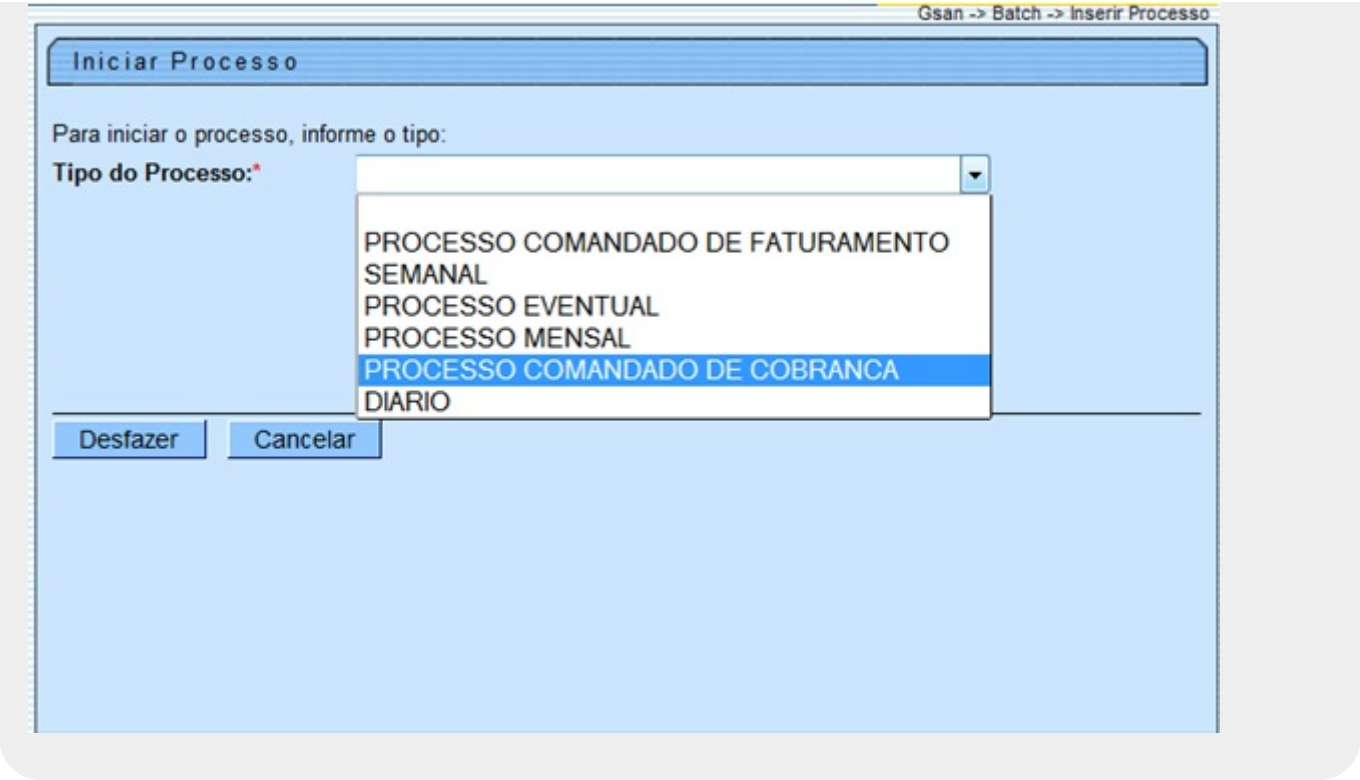
O sistema exibe a quantidade de **Ordens de Serviços** que deverão ser encerradas, solicita a confirmação do usuário para o encerramento das ordens selecionadas, e, clicando no botão Confirmar, tela abaixo, inicia-se os procedimentos através do **Processo Batch**, caminho: **GSAN > Batch > Inserir Processo**.



No Processo Batch será exibida a tela **Iniciar Processo**:



Selecione a opção **Processo Comando de Cobrança** e clique no botão Avançar.



Marque no(s) checkbox(s) do quadro **Atividades de ação de cobrança eventuais comandadas para execução**, o grupo comandado para encerramento das **Ordens de Visitas de Cobrança**, em seguida clique no botão Iniciar para iniciar o processamento **Batch**.

2.5.2.3 Gerar O.S. Seletiva de Fiscalização

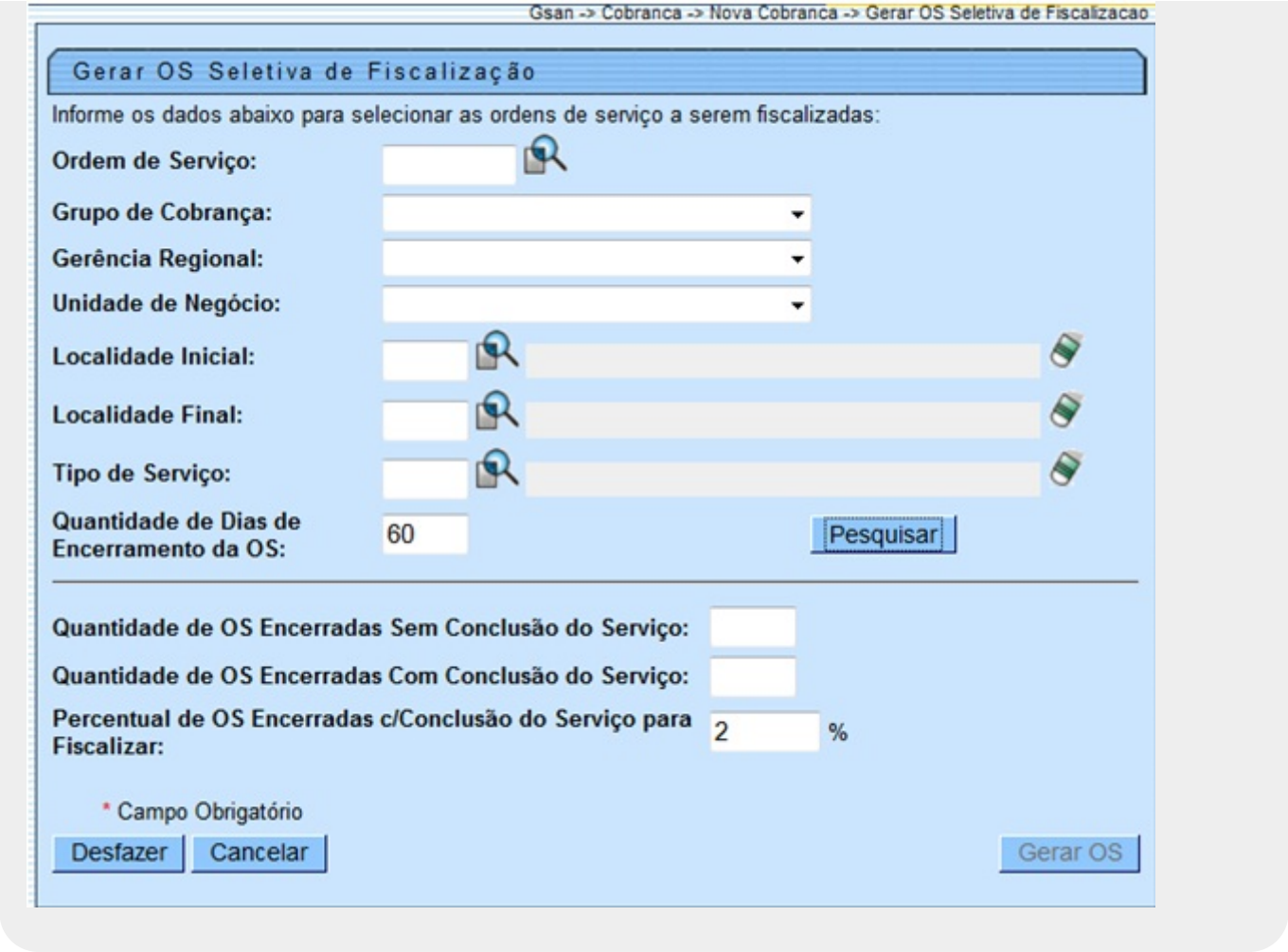
A funcionalidade **Gerar O.S. Seletiva de Fiscalização** pode ser encontrada através do caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Gerar Ordem de Serviço Seletiva de Fiscalização**.
O sistema exibe uma tela com opção de pesquisa para que seja selecionado o universo das **Ordens de Serviços Encerradas**, para geração das **Ordens de Fiscalização** (com o botão Gerar OS desabilitado).
O sistema gera a **O.S. de Fiscalização**, para as **Ordens de Serviços** encerradas no período informado no filtro.
A fiscalização é feita sobre os serviços executados pelas empresas terceirizadas.

Informe os parâmetros que julgar necessários, conforme as orientações para preenchimento, e clique no botão Pesquisar.

Caso o usuário selecione o botão Pesquisar e não tenha informado um número de **ORDEM DE SERVIÇO**:
1.
O sistema seleciona as **Ordens de Serviços para Fiscalização**, correspondente ao universo de ordens de serviços que atendam os critérios de filtro informado.
2.
Pesquisa as rotas associadas ao grupo de cobrança informado no filtro.
3.
Para cada rota encontrada seleciona as quadras associadas.
4.
Para cada quadra encontrada seleciona os imóveis associados;
  1.
Caso intervalo da localidade esteja informado, o sistema seleciona o imóvel se localidade associada ao imóvel estiver dentro do intervalo da localidade informada;
  2.
Caso unidade de negócio esteja informada, o sistema seleciona o imóvel se localidade do imóvel pertence à unidade de negócio informada;
  3.
Caso gerência regional esteja informada, o sistema seleciona imóvel se localidade do imóvel pertencer à gerência informada.
5.
Para cada imóvel encontrado, o sistema pesquisa as ordens de serviços encerradas com os seguintes critérios:
  1.
O sistema acumula a quantidade de OS selecionada em dois grupos:
    1.
Grupo 1: Total das OS encerradas com motivo de encerramento correspondente.
    2.
Grupo 2: Total das OS encerradas com motivo de encerramento não correspondente.
Critérios para Seleção das Ordens de Serviço:
1.
O sistema seleciona a **Ordem de Serviço** caso tenha sido encerrada, e motivo de encerramento não tenha sido por **CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO**;
2.
O sistema seleciona a **Ordem de Serviço** caso a Quantidade de dias de encerramento da OS = Quantidade de dias de encerramento informado no filtro, calculando a quantidade de dias da OS encerrada;
3.
O sistema seleciona a *Ordem de Serviço* caso tipo de serviço seja = tipo de serviço informado (critério utilizado caso o usuário tenha selecionado um serviço no filtro);
4.
O sistema seleciona a **Ordem de Serviço** caso tenha sido encerrada pela empresa associada ao grupo de cobrança informado:
  1.
Pesquisa a empresa que encerrou a OS:
    1.
O sistema seleciona o número do contrato da empresa associada ao grupo de cobrança informado;
    2.
O sistema pesquisa a empresa associada ao contrato da *Ordem de Serviço*, e será selecionada.
    3.
O sistema seleciona a **Ordem de Serviço**, caso não tenha ordem de fiscalização na situação pendente.
  2.
Caso a seleção para o filtro informado não tenha retornado dados, o sistema exibe a mensagem **Pesquisa não encontrou ordens de serviço para fiscalização que atendam ao filtro informado**.
  3.
Caso a seleção tenha encontrado dados, o sistema habilita o botão Gerar OS e exibe na tela:
    1.
Quantidade de OS Encerradas com Serviço Executado = Quantidade acumulada no grupo 1;
    2.
Quantidade de OS Encerradas sem Serviço Executado = Quantidade acumulada no grupo 2;
    3.
Atribui o percentual de 2%, para o Percentual desejado para geração de ordem de fiscalização (percentual poderá ser modificado pelo usuário desde que o valor seja no mínimo 2% e no máximo 100%).

Caso o usuário selecione o botão Pesquisar e tenha informado uma **ORDEM DE SERVIÇO"**:
Verifica Ordem de Serviço:
1.
O sistema habilita o botão Gerar OS;
2.
Caso a **Ordem de Serviço** informada seja correspondente ao motivo de encerramento **CONCLUSÃO DO SERVIÇO**, o sistema atribui valor **1** para **Quantidade OS Encerradas com Serviço Executado**.
3.
Caso a **Ordem de Serviço** informada não corresponda ao motivo de encerramento **CONCLUSÃO DO SERVIÇO**, o sistema atribui o valor **1** para **Quantidade OS Encerradas sem Serviço Executado**.
4.
Caso o usuário selecione o botão e não tenha sido informado um número de OS, o sistema gera uma **Ordem de Serviço de Fiscalização** para cada ordem de serviço selecionada no universo pesquisado.
Gerar Várias Ordens de Fiscalização
1.
QUANTIDADE PARA O GRUPO 1:
  1.
O percentual que foi informado pelo usuário será aplicado apenas para a quantidade acumulada do *Grupo 1* (Ordens de serviços encerradas com motivo = 'CONCLUSAO DO SERVICO') (quantidade Grupo 1 * percentual informado);
  2.
Ex: Quantidade de *Ordem de Serviço* apresentada do *Grupo 1* = 5.000
  3.
Percentual informado = 10%
  4.
Quantidade de **Ordem de Fiscalização** a ser gerada = 500
2.
O sistema seleciona de forma aleatória as N (quantidade calculada para o Grupo 1) OS para geração das **Ordens de Fiscalização**.
3.
QUANTIDADE PARA O GRUPO 2:
  1.
O sistema seleciona todas as *Ordens de Serviços* do *Grupo 2* independente de percentual informado (Ordens de serviço encerradas com motivo diferente de 'CONCLUSAO DO SERVICO');
  2.
Ex: Quantidade de ordem de serviço apresentada do *Grupo 2* = 3.000
  3.
Quantidade de ordem de fiscalização a ser gerada = 3.000
4.
Para cada OS selecionada, o sistema gera uma **Ordem de Serviço de Fiscalização** e gera um formulário com os dados da OS para impressão em formato PDF, conforme layout definido:
  1.
Gerar Ordem de Serviço;
  2.
Gerar Formulário em formato PDF.
5.
O sistema exibe a mensagem **Geração das Ordens de Serviço de fiscalização concluída com sucesso**, e exibe um link para impressão do arquivo em formato PDF com todas as ordens de serviço de fiscalizações geradas.
6.
Caso tenha sido informado um número de OS:
  1.
O sistema **Gerar Ordem de Fiscalização**;
  2.
O sistema **Gerar Formulário**, em formato PDF.
7.
O sistema exibe a mensagem **Ordem de Fiscalização «número da Ordem de Serviço gerada» para ordem de serviço informada foi gerada** e um hiperlink para impressão do arquivo em formato PDF, com os dados da ordem de fiscalização gerada.

Modelo da tela: Gerar OS Seletiva de Fiscalização



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço	Caso seja informado o número da **Ordem de Serviço**, o botão Gerar OS será habilitado e os filtros seguintes serão desabilitados. O usuário informa o número da **Ordem de Serviço**, ou seleciona-o, clicando no botão . Valida Ordem de Serviço. Caso a **Ordem de Serviço** não exista no sistema, será exibida a mensagem **Ordem de Serviço não cadastrada**. Caso a **Ordem de Serviço** tenha sido encerrada por motivo de **DECURSO DE PRAZO**, será exibida a mensagem **Ordem de Serviço cancelada por decurso de prazo**. Caso o prazo limite para gerar **OS de Fiscalização** tenha transcorrido (data de encerramento da OS + quantidade de dias limite > data corrente, será exibida a mensagem **Quantidade de dias em que a ordem de serviço foi encerrada, supera a quantidade de dias para geração de uma Ordem de Fiscalização**. Caso exista uma **Ordem de Serviço de fiscalização** pendente, será exibida a mensagem **Existe ordem de fiscalização pendente para Ordem de Serviço informada**.
Grupo de Cobrança	Caso usuário não tenha informado uma **OS - Ordem de Serviço**, específica, o sistema apresenta a relação dos grupos de cobrança existentes com indicador de uso igual a *Ativo*. Selecione uma das opções disponibilizadas.

Campo	**Orientações para Preenchimento**
Gerência Regional	O sistema apresenta a relação das **Gerências Regionais** existentes no cadastro com indicador de uso igual a **Ativo**. Selecione uma das opções disponibilizadas.
Unidade de Negócio	O sistema apresenta a relação das **Unidades de Negócios** existentes no cadastro, com indicador de uso igual a **Ativo**. Caso tenha sido selecionada uma Gerência Regional, o sistema exibe, apenas, as unidades de negócios relacionadas à gerência selecionada. Selecione uma das opções disponibilizadas.
Localidade Inicial	Informe o código da Localidade Inicial, válida, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão , para selecionar a localidade desejada. O nome da localidade será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Valida Localidade · Caso o código da localidade informada não exista no sistema com indicador de uso igual a *Ativo*, será exibida a mensagem **Localidade inexistente**.
Localidade Final	Informe o código da Localidade Final, válida, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão , para selecionar a localidade desejada. O nome da localidade será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. O código da localidade final deverá ser igual ou maior que o código da localidade inicial. Caso contrário, o sistema exibe a mensagem **Localidade Final deve ser maior ou igual à Localidade Inicial**. Valida Localidade. Caso o código da localidade informada não exista no sistema com indicador de uso igual a *Ativo*, será exibida a mensagem **Localidade inexistente**.
Tipo de Serviço	Informe o Tipo de Serviço, válido, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão para selecionar o tipo de serviço desejado. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Valida Tipo de Serviço. Caso o código do tipo de serviço informado não exista no sistema, com indicador de uso igual a *Ativo*, será exibida a mensagem **Tipo de Serviço inexistente**.
Quantidade de Dias de Encerramento da OS	O sistema exibe a quantidade de dias de encerramento de uma OS para fiscalização cadastrada no sistema parâmetros, o usuário poderá modificar, desde que a quantidade de dias informada seja maior que ZERO, e não seja superior a quantidade informada no sistema parâmetros.
Quantidade de OS Encerradas Sem Conclusão do Serviço	Quantidade acumulada no *Grupo 2* - Será exibido pelo sistema o Total das OS encerradas com motivo de encerramento não correspondente a **CONCLUSÃO DO SERVIÇO**.
Quantidade de OS Encerradas Com Conclusão do Serviço	Quantidade acumulada no *Grupo 1* - Será exibido pelo sistema o Total das OS encerradas com motivo de encerramento correspondente a **CONCLUSÃO DO SERVIÇO**.

Campo	Orientações para Preenchimento
Percentual de OS Encerradas c/Conclusão do Serviço para Fiscalizar	O sistema atribui o percentual de 2%, para o Percentual desejado para geração de **Ordem de Fiscalização** (percentual poderá ser modificado pelo usuário desde que o valor seja no mínimo 2% e no máximo 100%).

2.6 Gera e Emite Boletim de Medição - BM

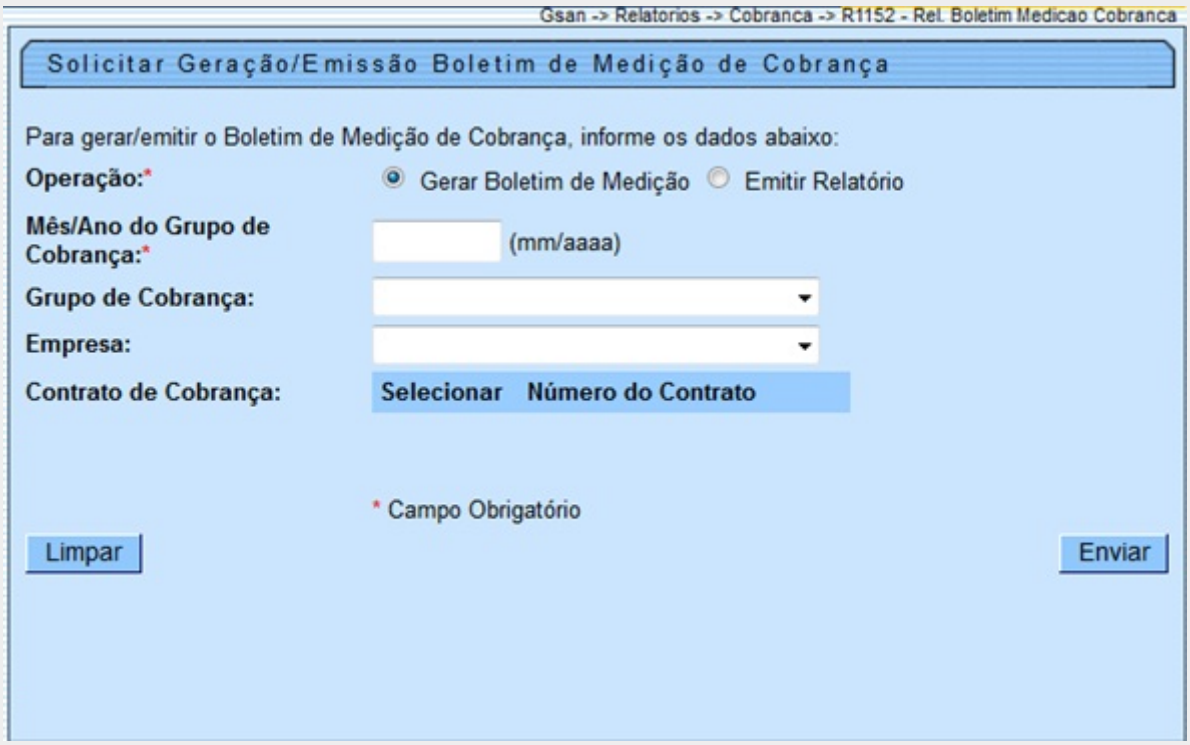
Na sequência dos procedimentos teremos como gerar e emitir os relatórios das funcionalidades nos caminhos:
1.
GSAN > Relatórios > Cobrança > R1152 - Rel. Boletim Medição Cobrança.
2.
GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > R1170 - Gerar Relatório O.S. Situação.

2.6.1 Gera e Emite R1152 - Rel. Boletim de Medição de Cobrança

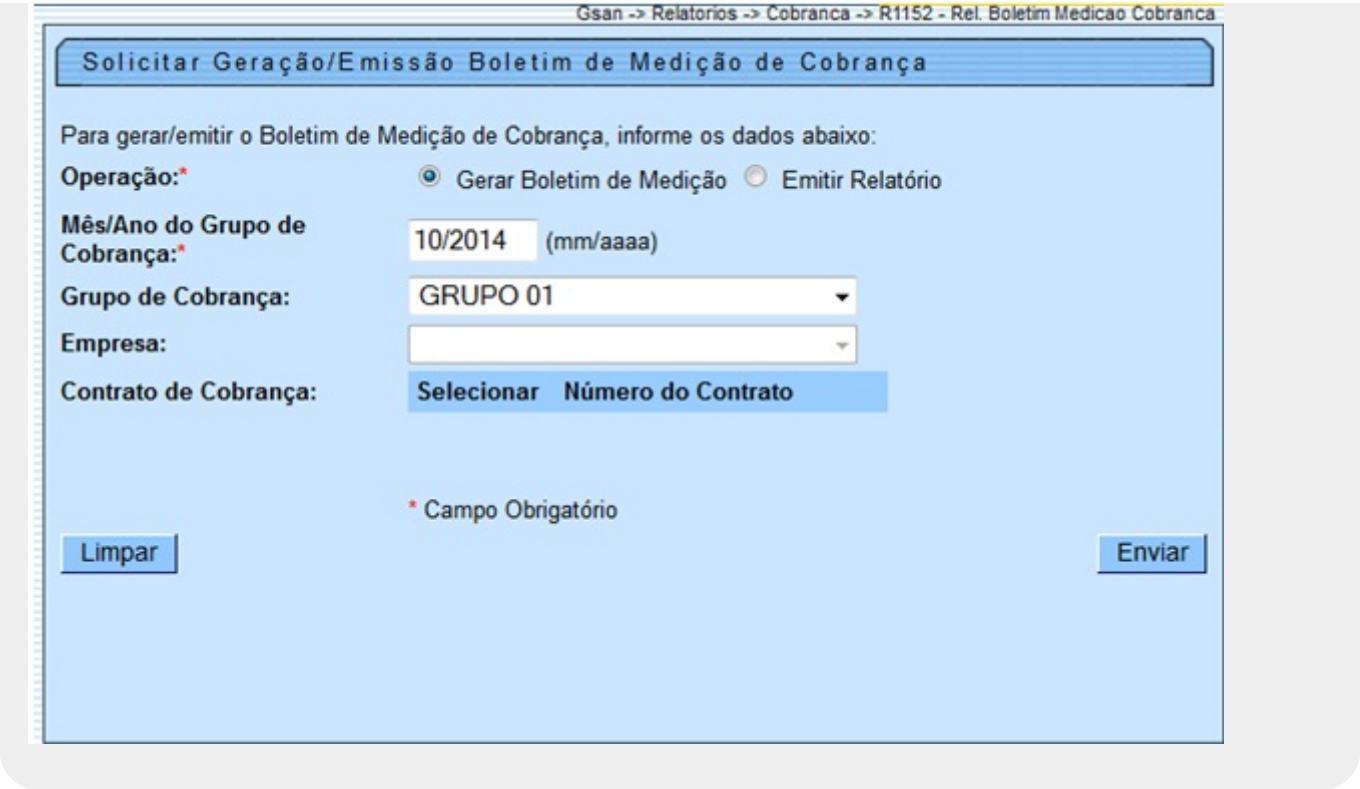
A funcionalidade para gerar o Boletim de Medição, o usuário deve seguir o caminho **GSAN > Relatórios > Cobrança > R1152 - Rel. Boletim Medição Cobrança**.
O sistema exibe a tela **Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Cobrança** onde permite ao usuário selecionar a opção de operação:
1.
Gerar Boletim de Medição; ou
2.
Emitir Relatório.
O usuário informa, obrigatoriamente, o campo **Mês/Ano do Grupo de Cobrança**, o sistema faz a validação da data de referência informada, e caso esteja inválida, será exibida a mensagem **Mês/Ano de Referência inválido**.
O sistema tem **comportamento diferente**, dependendo do preenchimento dos campos:
1.
Grupo de Cobrança, ou
2.
Empresa.
O usuário deve escolher uma das opções para geração do **R1152 - Rel. Boletim Medição Cobrança**, preenchendo os campos obedecendo aos seguintes critérios:
1.
Campo **Grupo de Cobrança** - Quando informar o *Grupo de Cobrança*, o campo **Empresa** fica indisponível, consequentemente, não pode ser informado;
2.
Campo **Empresa** - Quando informar a *Empresa*, o campo **Grupo de Cobrança** fica indisponível, consequentemente, não pode ser informado, e é obrigatório selecionar um do(s) contrato(s) cadastrado(s).
Todas as ações deverão ser encerradas no dia programado no cronograma de cobrança.

Modelo das telas: Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Contrato

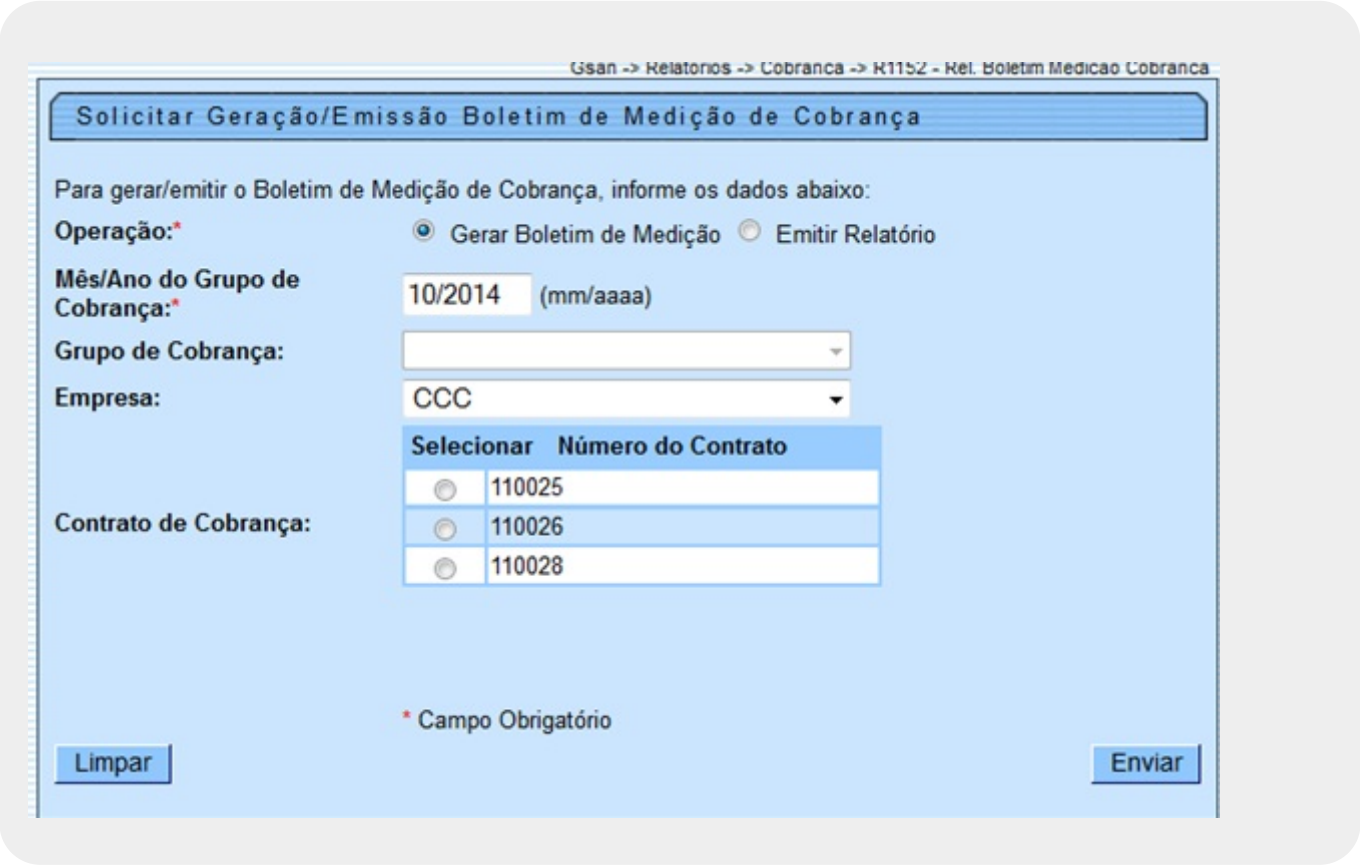
Opção: Gerar Boletim de Medição
O sistema gera o **Boletim de Medição** do mês, referente a um contrato por vez.
A funcionalidade exibe a tela **Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Cobrança** com a opção **Gerar Boletim de Medição** marcada.



Caso o boletim ainda não tenha sido gerado, o usuário deve informar, obrigatoriamente, a opção de operação **Gerar Boletim de Medição**, e o **Mês/Ano do Grupo de Cobrança**. Em seguida, opcionalmente, selecione o **Grupo de Cobrança** ou a **Empresa**.
O sistema exibirá mensagem **O Boletim já existe, utilize a funcionalidade para emissão**, caso o **Boletim de Medição** já esteja gerado.
Todas as ações de cobrança do grupo selecionado, no mês/ano informado, devem ter sido encerradas através do processo **Gerar Resumo das Ações de Cobrança**.
No exemplo abaixo, foi selecionado o campo **Grupo de Cobrança**, GRUPO 01, observe que o campo **Empresa** ficou indisponível. Em seguida, o usuário deve clicar no botão Enviar.



No exemplo abaixo, foi selecionada o campo **Empresa**, CCC, observe que o campo **Grupo de Cobrança** ficou indisponível. O sistema exibe a lista de contratos de cobrança. Marque uma das opções do contrato de cobrança e, em seguida, clique no botão Enviar.

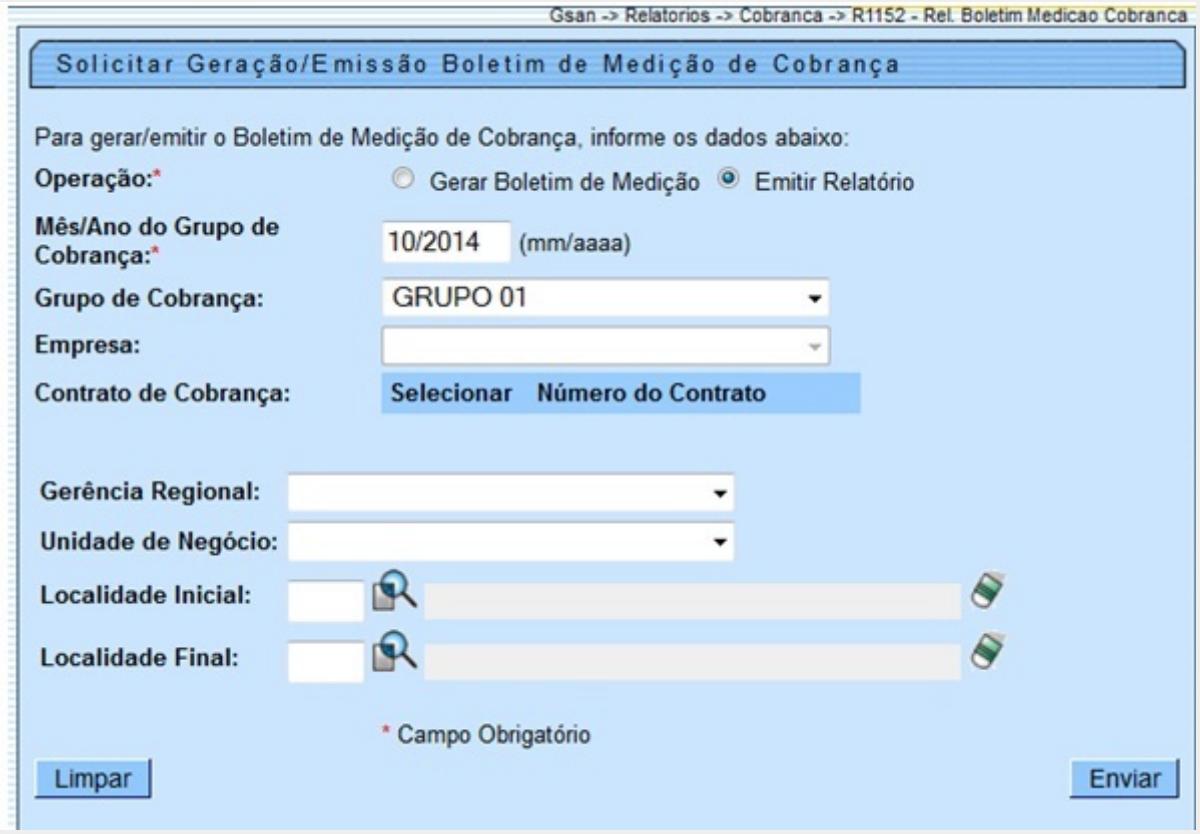


Opção: Emitir Relatório

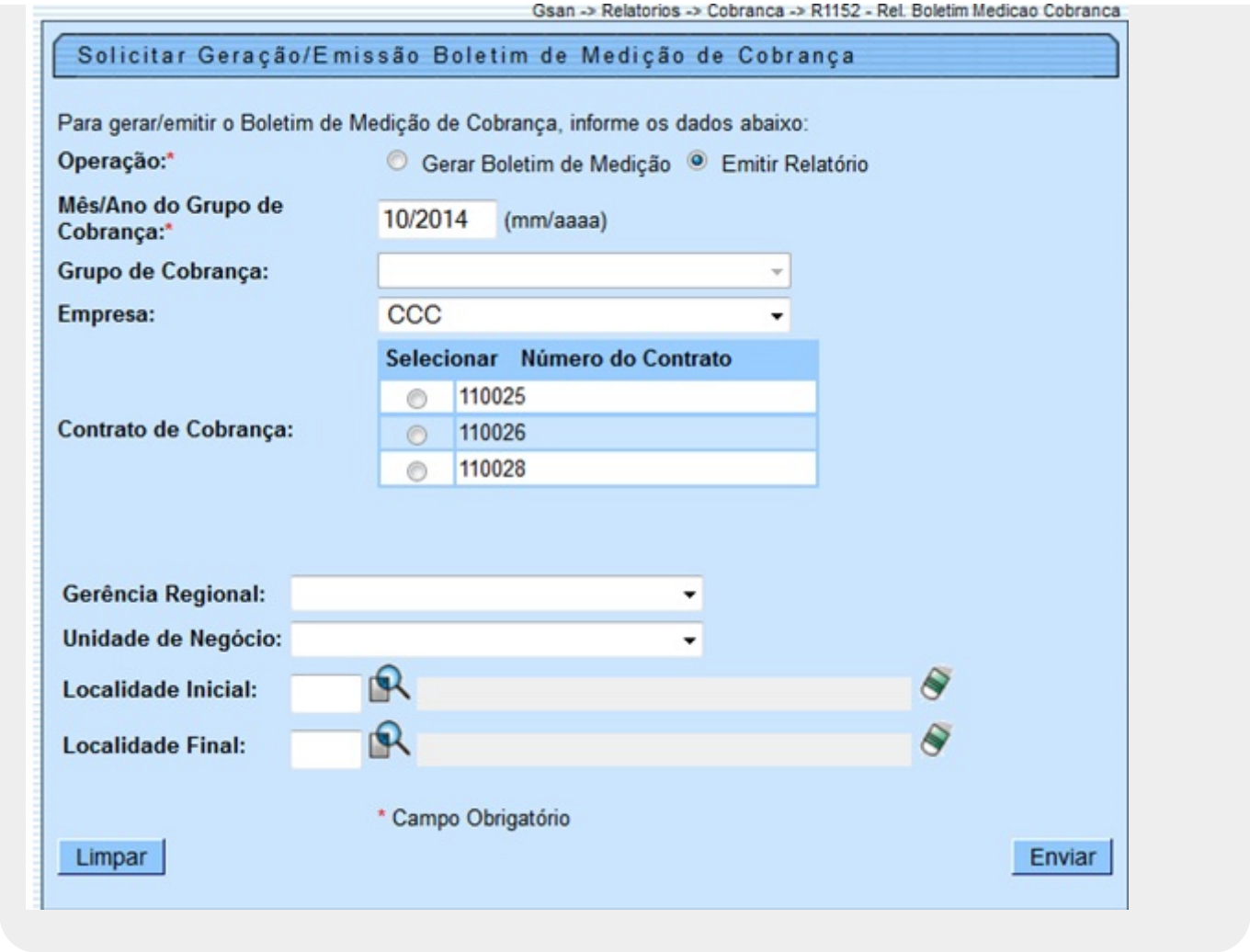
Caso o **Boletim de Medição** já tenha sido criado, o usuário poderá solicitar a emissão do relatório, selecionando a operação **Emitir Relatório** e informar, opcionalmente, os campos para os seguintes filtros:

1.
Gerência Regional - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
2.
Unidade de Negócio - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
3.
Localidade Inicial - Informe o código da localidade, ou clique no botão para selecionar a localidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
4.
Localidade Final - Informe o código da localidade, ou clique no botão para selecionar a localidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.

No exemplo abaixo, foi selecionado o campo **Grupo de Cobrança**, GRUPO 01, observe que o campo **Empresa** ficou indisponível. Em seguida, o usuário deve clicar no botão Enviar.



No exemplo abaixo, foi selecionada o campo **Empresa**, CCC, observe que o campo **Grupo de Cobrança** ficou indisponível. O sistema exibe a lista de contratos de cobrança. Marque uma das opções do contrato de cobrança e, em seguida, clique no botão Enviar.



Preenchimento dos Campos

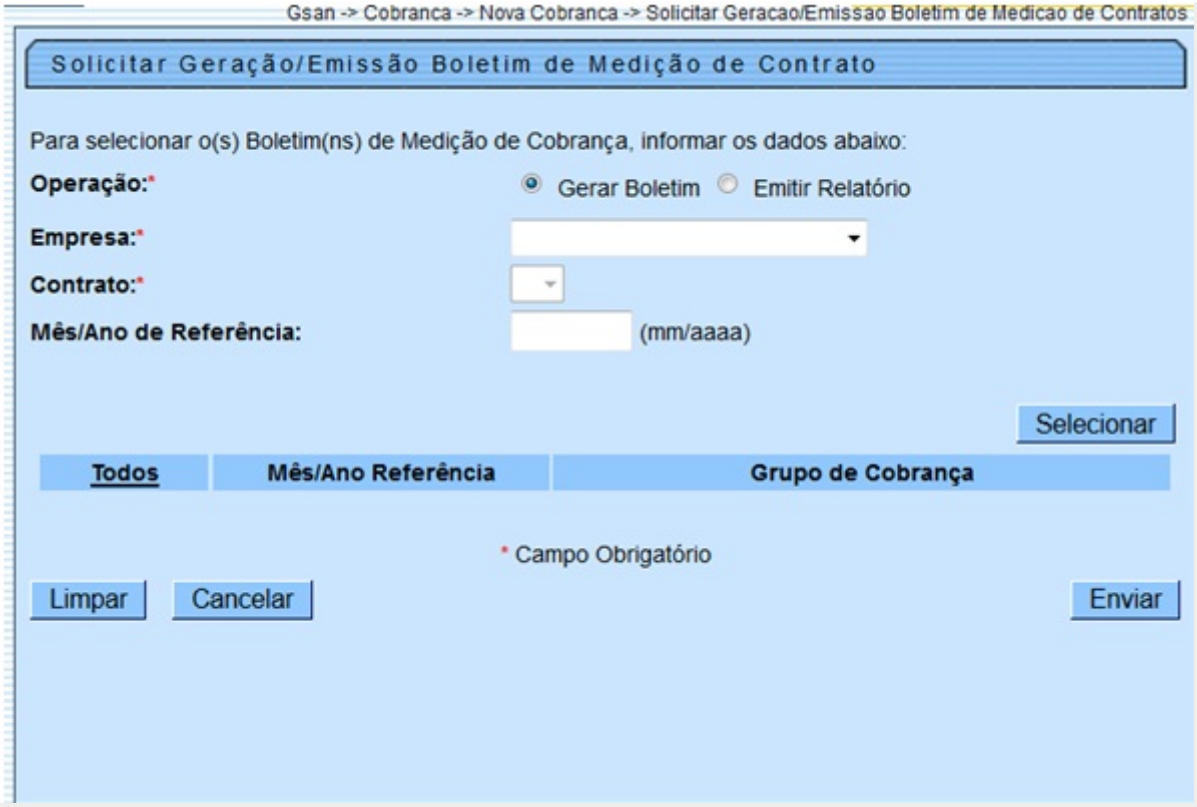
Campo	Orientações para Preenchimento
Operação(*)	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Gerar Boletim de Medição**, para que sejam geradas as bases de dados, ou **Emitir Relatório**, para geração do boletim de medição.
Mês/Ano do Grupo de Cobrança(*)	Campo obrigatório - Informe o Mês/Ano, formato mm/aaaa, do grupo de cobrança que deseja gerar/emitir o relatório de **Boletim de Medição de Cobrança**.
Grupo de Cobrança	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Quando este campo for informado o campo **Empresa** fica indisponível.
Empresa	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Quando este campo for informado o campo **Grupo de Cobrança** fica indisponível.
Contrato de Cobrança	Selecione um contrato por vez e clique no botão Enviar. Este campo somente será exibido na tela quando for utilizada a opção **Empresa**.
Gerência Regional	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Este campo somente será exibido na tela quando for utilizada a opção **Empresa**.
Unidade de Negócio	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Este campo somente será exibido na tela quando for utilizada a opção **Empresa**.

Campo	Orientações para Preenchimento
Localidade Inicial	Informe o código da localidade, ou clique no botão para selecionar a localidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Este campo somente será exibido na tela quando for utilizada a opção **Empresa**.
Localidade Final	Informe o código da localidade, ou clique no botão para selecionar a localidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Este campo somente será exibido na tela quando for utilizada a opção **Empresa**.

2.6.2 Gerar e Emitir Boletim de Medição de Contratos

Esta funcionalidade só deve ser executada para contratos com todos os grupos já com boletins gerados, ou para contratos não associados a grupos e com boletim gerado.
A funcionalidade para geração e emissão do Boletim de Medição de Contratos pode ser encontrada no caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Contratos**.
O sistema exibe a tela **Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Contrato**, abaixo, com as opções operacionais para geração ou emissão do boletim de contrato.
A opção **Gerar Boletim** é exibida selecionada, mas o sistema permite ao usuário marcar outra opção (Emitir Relatório).
Opção: Gerar Boletim
Na tela **Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Contrato**, marque o campo **Operação**, obrigatoriamente, com a opção **Gerar Boletim**, informe os demais campos, conforme as orientações para preenchimento, e clique no botão Selecionar. Na sequência, o sistema faz a validação quanto ao preenchimento dos campos obrigatórios.
Verifica preenchimento dos campos obrigatórios:
1.
Caso o usuário não informe ou selecione algum campo obrigatório para o processamento da opção selecionada, será exibida a mensagem **Informe «nome do campo que não foi preenchido ou selecionado»**.

Modelos das telas: Solicitar Geração/Emissão Boletim de Medição de Contrato

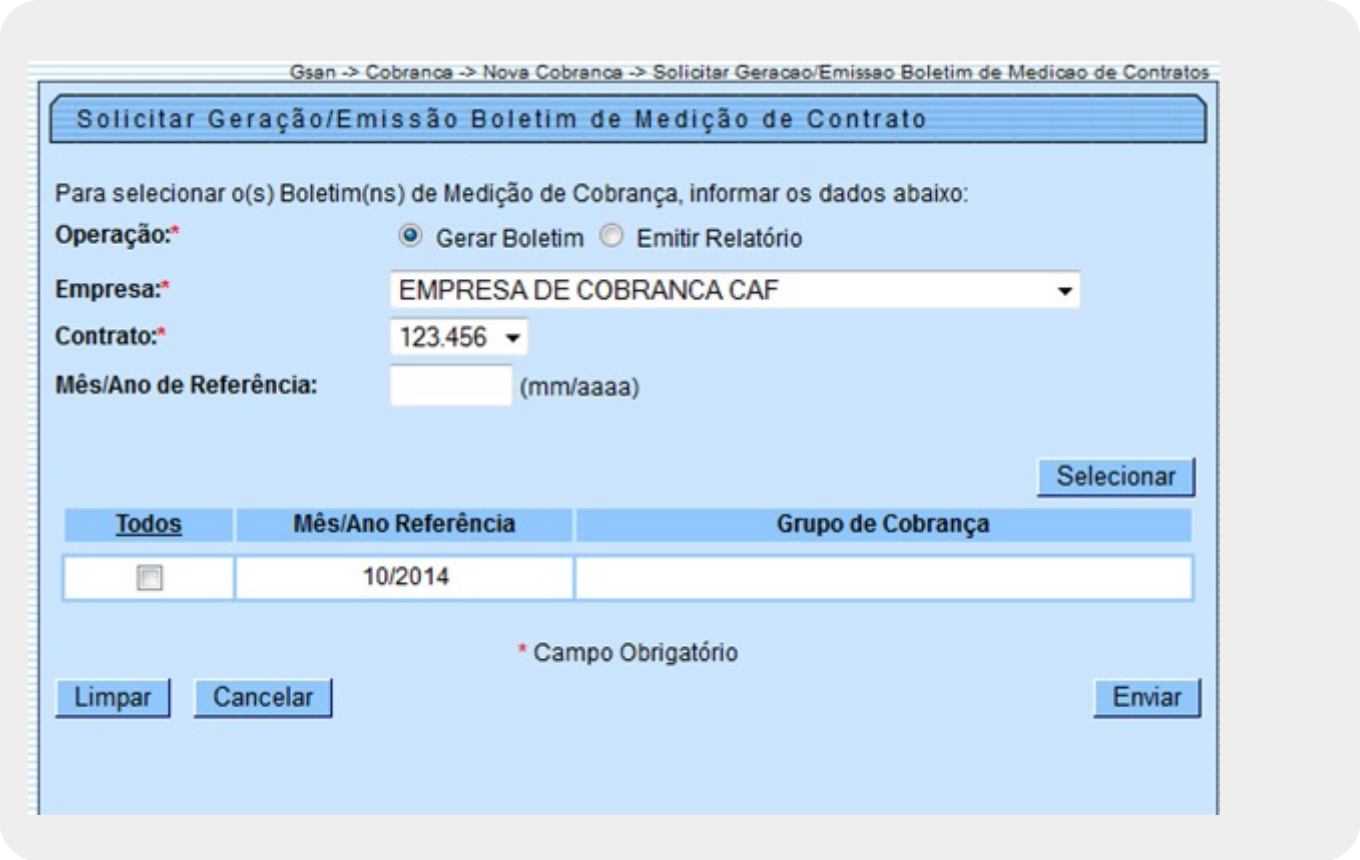


Ao informar os parâmetros para o filtro e, ao clicar no botão Selecionar, o sistema exibe no quadro da tela todos os boletins de medição cadastrados nos respectivos grupos de cobrança, composto pelos títulos: Todos; Mês/ano Referência; e Grupo de Cobrança, e faz a validação dos Grupos não concluídos.
Grupos não concluídos.
1.
Caso os grupos não estejam concluídos, o sistema exibe a mensagem **Não existem grupos concluídos**.
Para gerar o(s) boletim(ns), marque o(s) checkbox(s) correspondente(s) ao(s) grupo(s) de cobrança desejado(s), enquanto a opção **Todos** marca todos os checkboxs de uma só vez.

Em seguida clique no botão Enviar para serem gerados os boletins de medição de contrato dos **Grupos de Cobrança** selecionados.

O usuário seleciona os grupos e, ao clicar no botão Enviar, o sistema verifica a quantidade de boletim de contrato para o mês/ano, e gera o **Boletim Medição de Contrato**.

No exemplo abaixo, o grupo de cobrança não foi informado.



Opção: Emitir Relatório
Caso a operação selecionada seja **Emitir Relatório**, o sistema faz a verificação quanto ao preenchimento dos campos obrigatórios, e verifica a seleção do boletim de medição de cobrança.
Verifica seleção do boletim de medição de cobrança:
1.
Caso o usuário não selecione nenhum boletim de cobrança, o sistema exibe a mensagem: **Selecione boletim de medição de cobrança**.
O usuário informa os parâmetros e clica no botão Selecionar. O sistema exibe no quadro da tela composto pelos títulos: **Selecionar; Mês/Ano Referência; e Descrição do Contrato**. O usuário seleciona um contrato, e ao clicar no botão Enviar, o sistema **Emite o Boletim de Contrato**.

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Operação	Campo obrigatório - O sistema exibe a tela com a opção **Gerar Boletim** selecionado e permite que o usuário selecione: Opção **Gerar Boletim** - Gera o boletim de medição para os contratos ativos; Opção **Emitir Relatório** - Emite o relatório de boletim de medição do contrato selecionado. Informe a opção **Gerar Boletim** ou **Emitir Relatório**.
Empresa	Campo obrigatório - O sistema exibe a tela com as empresas de cobrança ativas. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Contrato	Campo obrigatório - Este campo só é habilitado após a seleção da Empresa, no item acima. O sistema exibe na tela os contratos associados à empresa informada. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

Campo	Orientações para Preenchimento
Mês/Ano de Referência	Este campo será obrigatório quanto utilizado a opção **Emitir Relatório**. Informe o mês e o ano de referência dos boletins de medição a serem selecionados, no formato MM/AAAA, o sistema faz a validação do período informado. Validar mês/ano do boletim · Caso o mês/ano do boletim informado seja inválido, será exibida a mensagem **Mês/Ano informado inválido**.

2.6.3 Gera e Emite R1170 - Relatório O.S. Situação

Para acessar a funcionalidade que gera o relatório de O.S. Situação, o usuário deve seguir o caminho: **GSAN > Cobrança > Nova Cobrança > R1170 - Gerar Relatório O.S. Situação**.
O sistema exibe inicialmente a tela de filtro, o usuário informa os parâmetros que julgar necessários (tela Gerar Relatório OS Situação), conforme orientações para preenchimento, e em seguida, para comandar a geração do relatório, clique no botão Gerar.

Modelo da tela: Gerar Relatório OS Situação

Gsan -> Cobranca -> Nova Cobranca -> Relatorios -> R1170 - Gerar Relatorio OS Situacao

Gerar Relatório OS Situação

Para filtrar a(s) OS, informe os dados abaixo:

Origem da Ordem de Serviço:* Cobrança Seletiva Atendimento

Tipo do Relatório:* Analítico Sintético

Período de Geração: a dd/mm/aaaa

Referência de Cobrança: mm/aaaa

Empresa:

Pesquisar OS associadas a nenhum grupo? Sim Não

Grupo de Cobrança:

Contrato de Cobrança:

Situação OS:

Gerência Regional:

Unidade de Negócio:

Localidade Pólo:

Localidade:

Setor Comercial:

Quadra:

O.S. Não Cobradas Automaticamente: Todas Apenas O.S. Não Cobradas Automaticamente

Tipo de Serviço:

Motivo de Encerramento:
ABASTECIMENTO SUSPENSO
CANCELADO POR DECURSO DE PRAZO
CANCELAMENTO PELA CAERN
CLIENTE RECUSOU-SE A RECEBER
CODIGO SERVICO ERRADO

Retorno da Fiscalização:

Seleciona abaixo o grupo de imóveis:

Imóvel médio igual ou inferior a 150m3 e sem irregularidades dentro do prazo.

Imóvel médio superior a 150m3 ou com qualquer irregularidade dentro do prazo.

Todos

Limpar Cancelar Gerar

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Origem da Ordem de Serviço(*)	Campo obrigatório - Informe uma ou mais opções, marcando no(s) checkbox(s) correspondente(s), conforme abaixo: **Cobrança** - Caso o usuário deseje que apenas as OS oriundas de cobrança sejam selecionadas; **Seletiva** - Caso o usuário deseje que apenas as OS seletivas sejam selecionadas; **Atendimento** - Caso o usuário deseje que apenas as OS oriundas de atendimento sejam selecionadas. As opções de **Empresa**, **Grupo** e **Contrato** só deverão ser preenchidas quando a opção de **Cobrança** estiver selecionada na **Origem da Ordem de Serviço**. A informação de Mês/Ano de Referência, para o caso das Ordens de Serviço de origem **Seletiva** ou **Atendimento**, filtrará o Mês/Ano de geração da **Ordem de Serviço**. Caso os Tipos de OS estejam marcados como **Atendimento**, ou **Seletiva**, e **Referência de Cobrança** não informada, o sistema apresenta as situações de OS normais, ou seja, PENDENTE e ENCERRADA.
Tipo do Relatório(*)	Campo obrigatório - Selecione uma das opções: **Analítico** - A partir das **Ordens de Serviços** selecionadas, de acordo com os critérios de filtro informados, o sistema ordena os dados do relatório por: **Situação das OS** e **Número das OS**, bem como saltar a página a cada quebra da situação das O.S., caso seja selecionada a opção **Todas**, referente à situação. **Sintético** - Caso selecione **Sintético**, o usuário deverá marcar a opção **TODOS** na opção do consumo do imóvel com irregularidades e não permite alteração. A partir das **Ordens de Serviços** selecionadas, de acordo com os critérios informados no filtro, o sistema ordena os dados do relatório por: **Situação das OS** (Encerradas, Pendentes, Fiscalizadas), **Tipo de Serviço**, **Motivo de Encerramento** e **Retorno da Fiscalização**, bem como saltar a página a cada quebra da **Situação das OS** (no caso de selecionada a opção **Todas** referente à situação.
Período de Geração	Este campo será obrigatório caso o usuário não informe a referência de cobrança. Informe o período de referência das **Ordens de Serviços** a serem selecionadas para geração do relatório (datas inicial e final), com as datas válidas no formato DD/MM/AAAA (dia, mês, ano), ou clique no botão , para selecionar as datas desejadas. O sistema faz a validação das datas. Valida Data · Caso a data informada não seja uma data válida, será exibida a mensagem **Data inválida**. Valida Período · A data inicial deve ser menor que a data final, caso contrário, será exibida a mensagem **Data Final do Período é inferior à Data Inicial**.
Referência de Cobrança	Este campo será obrigatório caso a **Origem da Ordem de Serviço** seja igual a **Cobrança**, ou não tenha informado o **Período de Geração**. Informe a referência de Cobrança, no formato MM/AAAA (mês, ano).
Empresa	Este campo será obrigatório caso a **Origem da Ordem de Serviço** seja igual a **Cobrança**. O sistema exibe as empresas ativas contratadas para cobrança. É obrigatório informar **Grupo de Cobrança**, ou **Contrato de Cobrança**. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo?	Informe uma das opções **Sim** ou **Não**. Caso selecione a opção **SIM**, o sistema desabilita o **Grupo de Cobrança**.

Campo	Orientações para Preenchimento
Grupo de Cobrança	O sistema só habilita este campo após a seleção do campo **Empresa**, no item acima. O sistema disponibiliza os grupos de cobrança ativos e com contrato(s) associado(s) à empresa informada. Caso o **Grupo de Cobrança** seja informado, será desabilitado o campo **Contrato de Cobrança**. Caso a opção **Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo** seja **Sim**, este campo fica indisponível. Caso a opção **Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo** seja **Não**, este campo fica habilitado para seleção da opção desejada. Caso a opção **Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo** seja **Não**, e o campo **Contrato de Cobrança** tenha sido informado, este campo fica indisponível.
Contrato de Cobrança	Este campo será obrigatório caso tenha selecionado **SIM** em **Pesquisar OS associadas a nenhum grupo?.** O sistema só habilita este campo após a seleção do campo **Empresa**, no item acima. O sistema disponibiliza os contratos associados à empresa informada. Caso o contrato de cobrança seja informado, será desabilitado o campo **Grupo de Cobrança**. Caso a opção **Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo** seja **Sim**, este campo fica indisponível. Caso a opção **Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo** seja **Não**, e o campo **Grupo de Cobrança** tenha sido informado, este campo fica indisponível.
Situação OS	O sistema disponibiliza as **Situações de OS**, que se encontram disponíveis. Caso a **Origem da Ordem de Serviço** informada seja igual a **Seletiva** e/ou **Atendimento**, as opções de situação de OS disponíveis são: Pendente · Encerrado Caso a **Origem da Ordem de Serviço** informada seja igual a *Cobrança*, e Caso **Referência de Cobrança** e **Grupo de Cobrança** informado, ou **Referência de Cobrança** e **Contrato de Cobrança** informado, e caso já tenha sido gerado boletim, as opções de situação de OS disponíveis são: Encerradas · Executadas · Fiscalizadas · Justificadas · Penalizadas por Fiscalização · Penalizadas por Decurso de Prazo. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Caso a opção **Pesquisar OS Associadas a Nenhum Grupo** seja **Não**, e o campo **Contrato de Cobrança** tenha sido informado, este campo fica indisponível.
Gerência Regional	O sistema disponibiliza as Gerências regionais ativas. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Unidade de Negócio	O sistema disponibiliza as Gerências regionais ativas. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Localidade Polo	Informe o código da localidade, ou clique no botão para selecionar a localidade desejada. O nome da localidade será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição. Verifica existência da localidade · Caso a localidade informada não exista no sistema, será exibida a mensagem **Localidade inexistente**. Verifica existência da localidade polo · Caso a localidade informada não exista no sistema, será exibida a mensagem **Localidade polo inexistente**.
Localidade	Informe o código da localidade, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão para selecionar a localidade desejada. O nome da localidade será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.

Campo	Orientações para Preenchimento
Setor Comercial	Informe o código do setor comercial, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão , para selecionar o setor desejado. O nome do setor será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Quadra	Informe o número da quadra válido, com no máximo 4 (quatro) dígitos. Verifica existência da localidade · Caso a localidade informada não exista no sistema, será exibida a mensagem **Localidade inexistente**.
O.S. Não Cobradas Automaticamente	O usuário deve informar uma das opções abaixo: Todas; · Apenas O.S. Não Cobradas Automaticamente.
Tipo de Serviço	Informe o código do Tipo de Serviço, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão para selecionar o tipo desejado. O nome do tipo de serviço será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Motivo de Encerramento	Selecione uma opção clicando sobre o item desejado. Para selecionar mais de uma opção, mantenha a tecla **Ctrl** pressionada, e clique sobre as demais opções desejadas.
Retorno da Fiscalização	Este campo só será habilitado após a seleção do Motivo de Encerramento, no item acima. Selecione uma opção clicando sobre o item desejado. Para selecionar mais de uma opção, mantenha a tecla **Ctrl** pressionada, e clique sobre as demais opções desejadas.
Seleciona Abaixo o Grupo de Imóvel	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Para todos os casos, o sistema retorna, apenas, as OS’s geradas no período informado.

2.7 Restrições

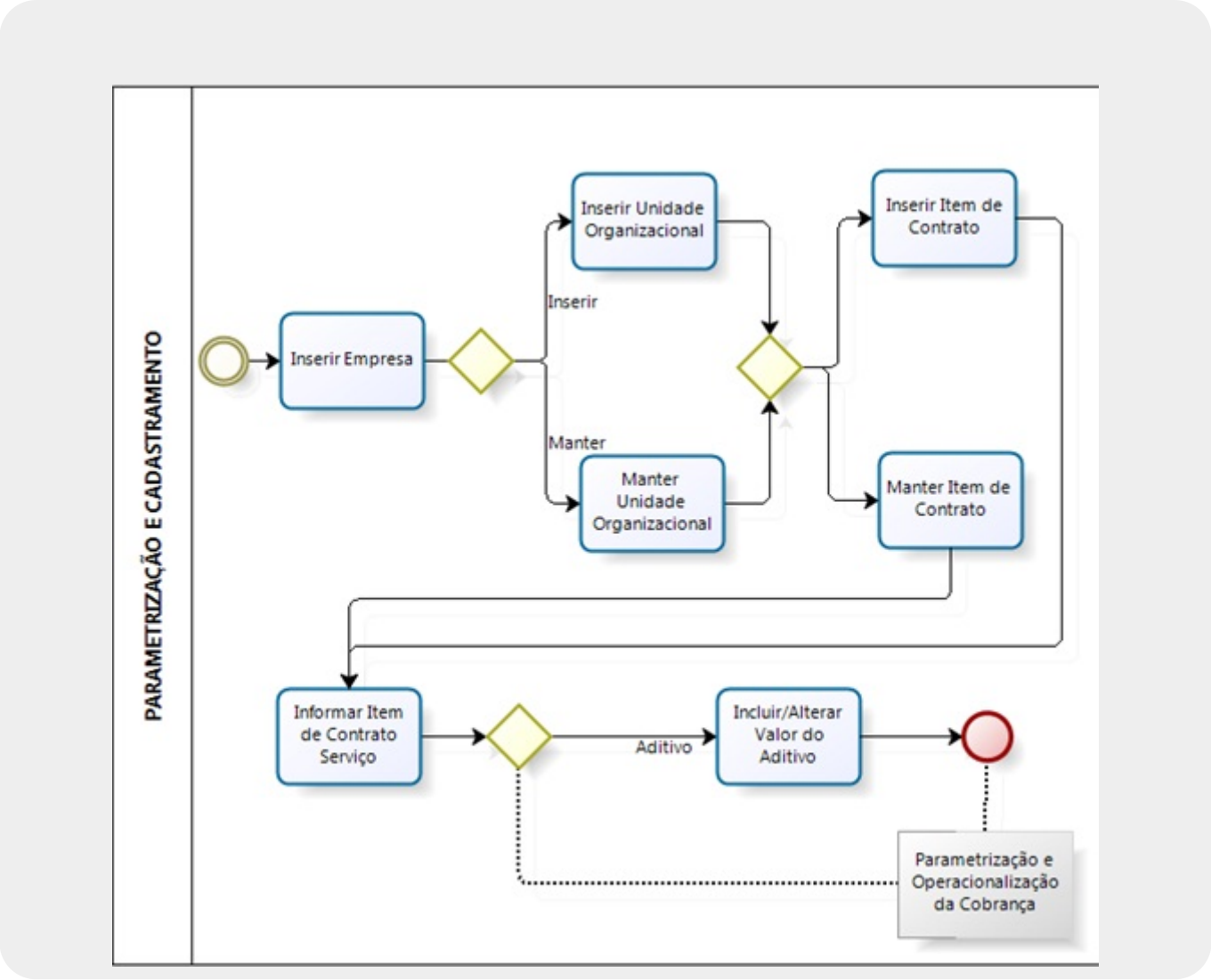
1.
Devem ser cadastrados os **Tipos de Serviços** com as devidas parametrizações para informação de *com* ou *sem pavimentação* ou *nicho*, e as *reposições de asfalto*, *paralelepípedo*, ou *calçada*. Estes serviços devem ser associados aos itens de contrato. No encerramento das Ordens de Serviço, as informações são importantes para o cálculo correto do boletim de medição. Estes serviços deverão ser usados para todos os serviços de Corte, Religação, Supressão, Restabelecimento e Nova Ligação.
2.
Devem ser revisadas todas as atividades de uma ação de cobrança, inserir a nova ação de encerramento de Ordem de Serviço por **Decurso de Prazo**, e também parametrizado os prazos de execução entre uma atividade e outra. A atividade de **Encerrar** a ação de cobrança deve ser desvinculada de todas as ações do cronograma. (Processo da atividade de encerrar OS é o 242).

2.8 Modelo do Processo – Nova Sistemática de Cobrança

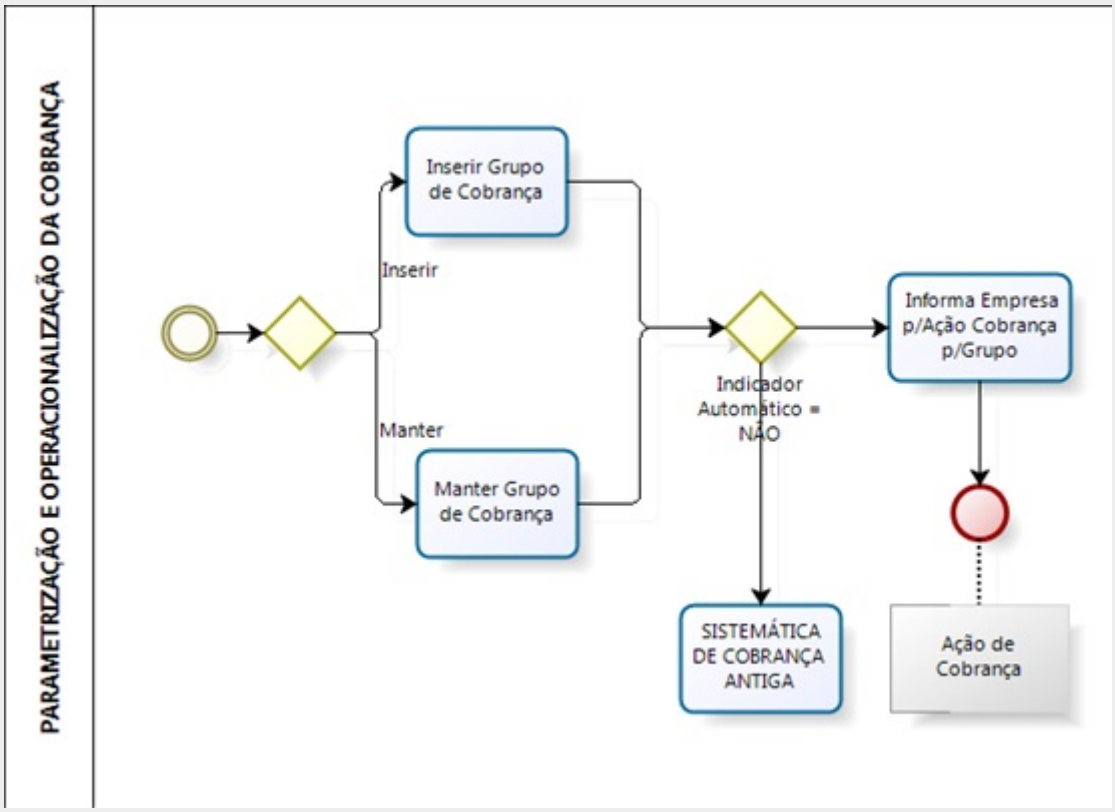
Para finalizar, e visando auxiliar o usuário quanto à operacionalização do processo da **Nova Sistemática de Cobrança da Caern, Versão 2.1**, será apresentado abaixo o conjunto de diagramas:

1. Parametrização e Cadastramento;
2. Parametrização e Operacionalização da Cobrança;
3. Ação de Cobrança;
4. Encerramento de Ordem de Serviço - O.S.;
5. Parametrização e Operacionalização do Boletim de Medição - BM; e
6. Gerar e Emitir Boletim de Medição - BM.

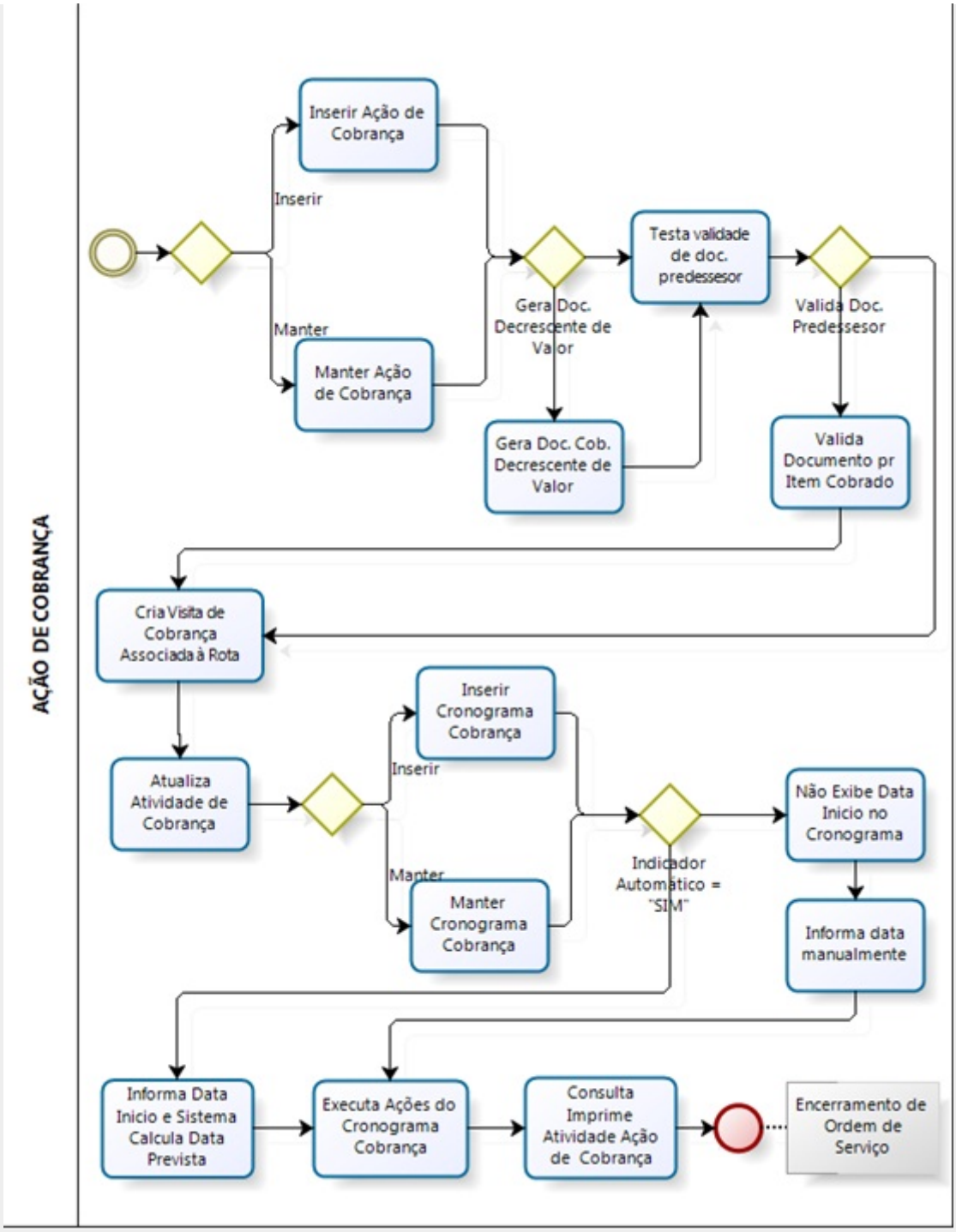
2.8.1 Parametrização e Cadastramento



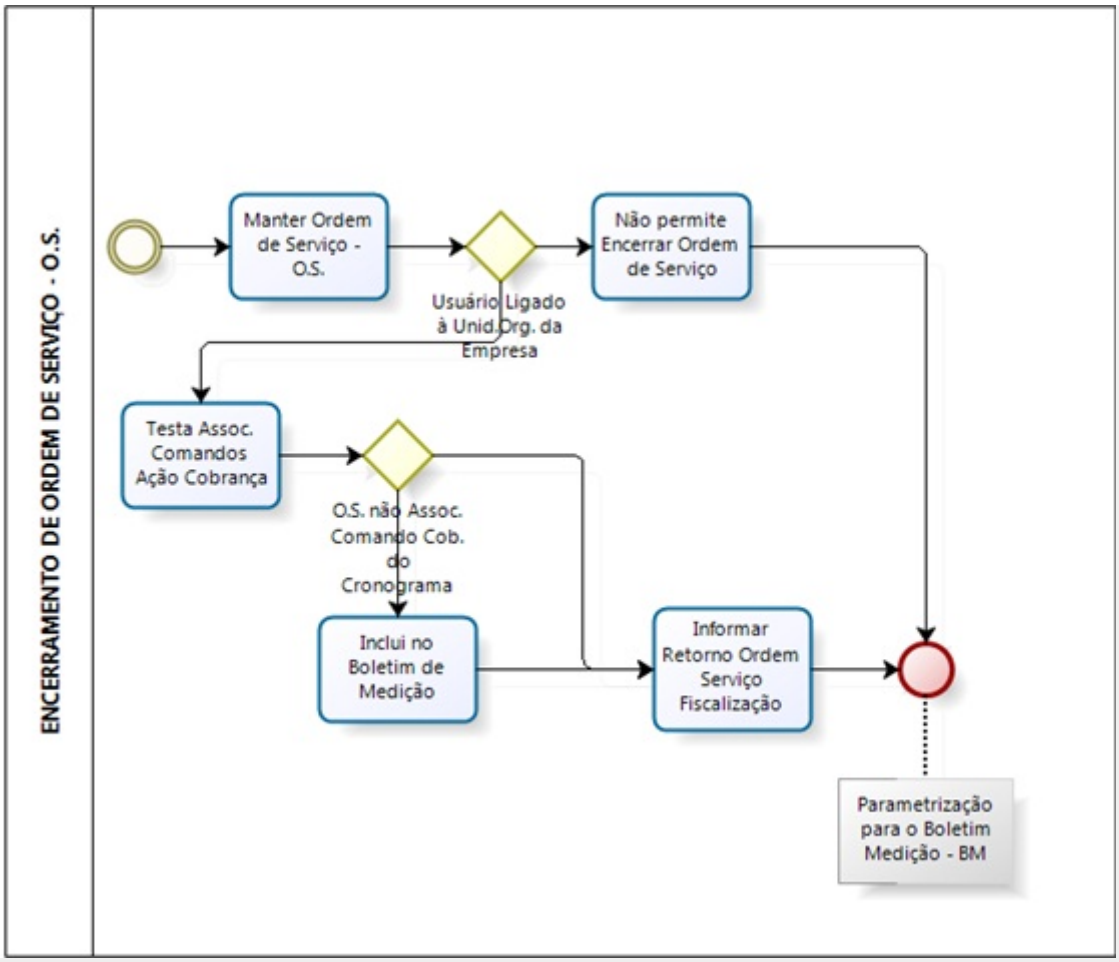
2.8.2 Parametrização e Operacionalização da Cobrança



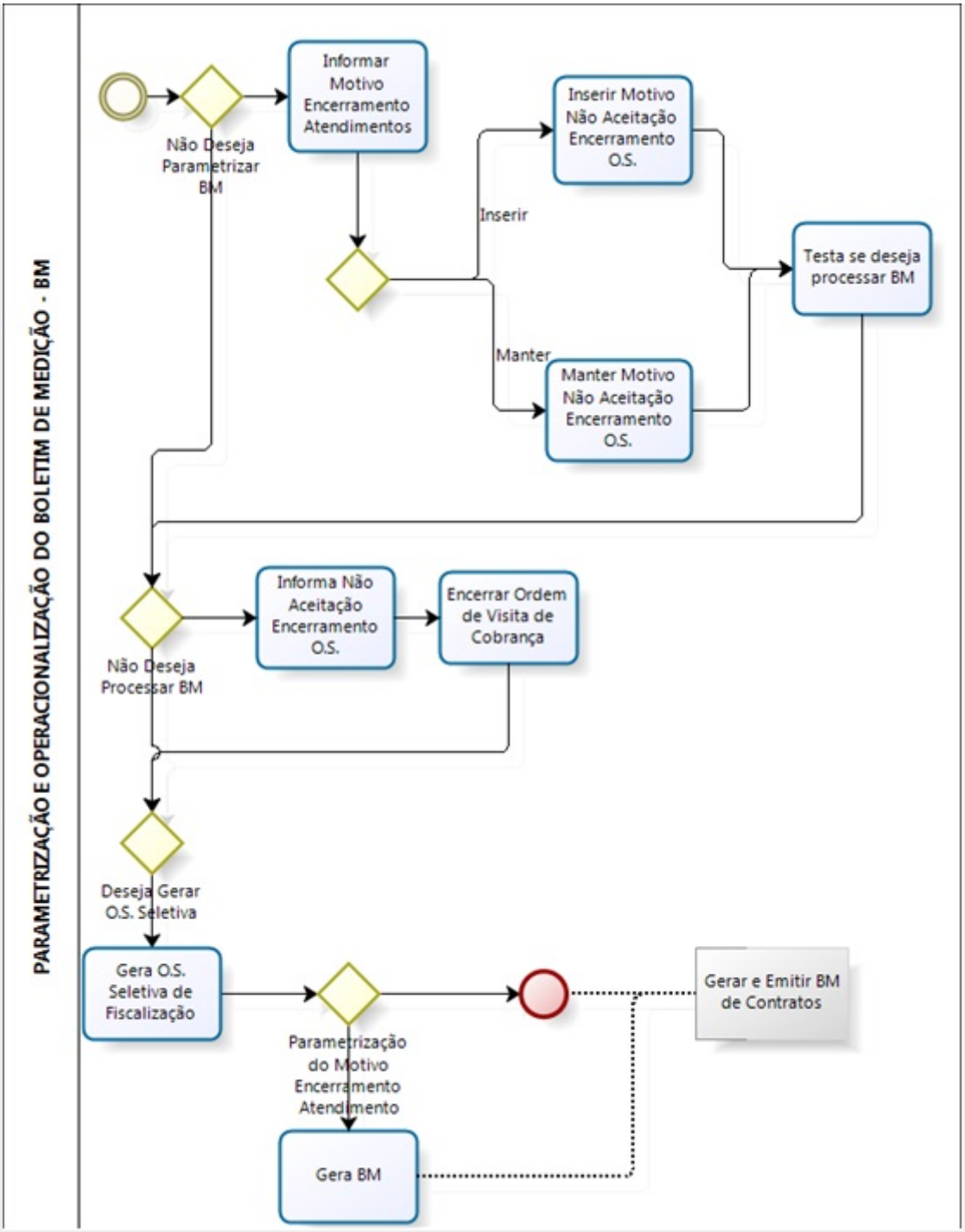
2.8.3 Ação de Cobrança



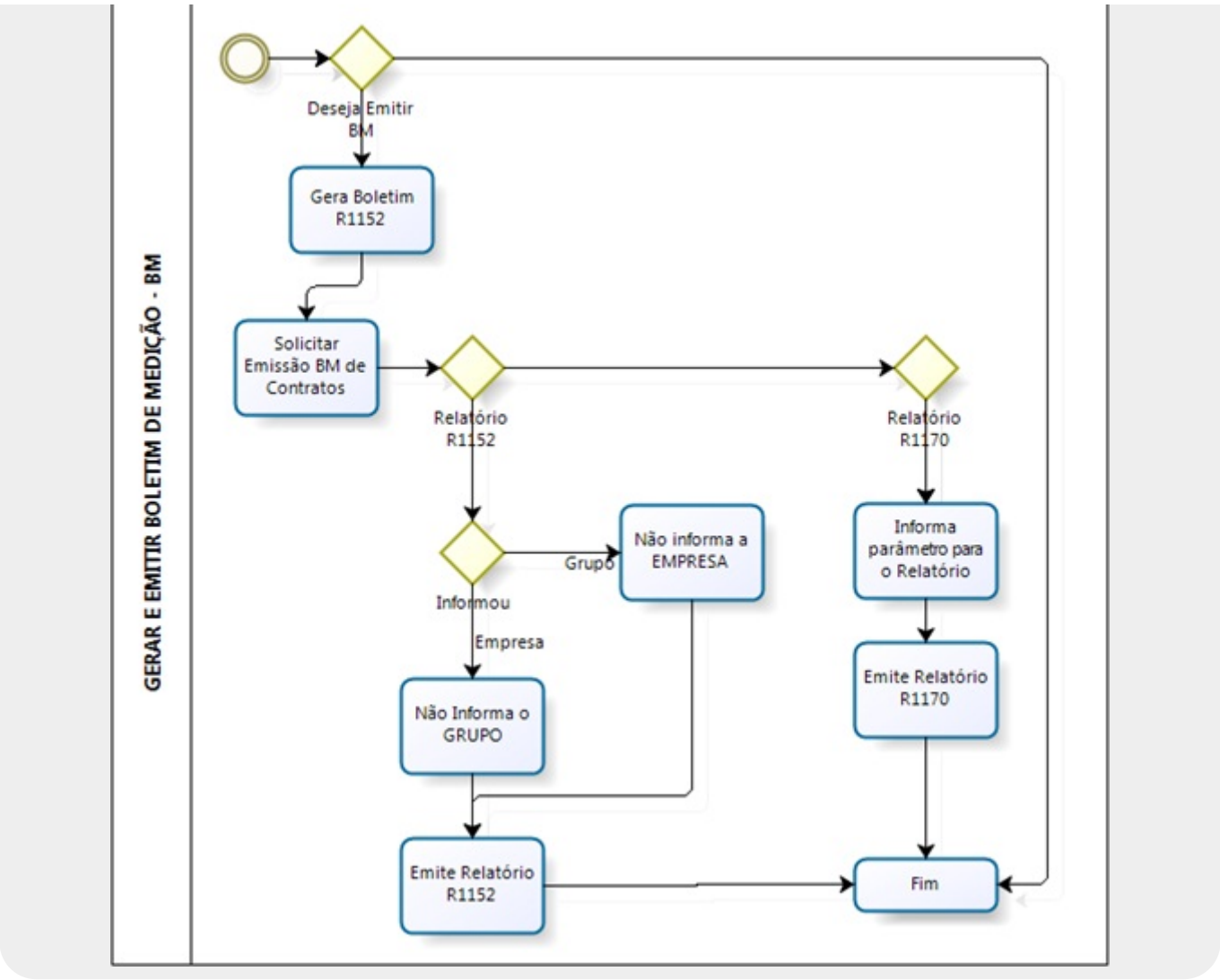
2.8.4 Encerramento de Ordem de Serviço – O.S.



2.8.5 Parametrização e Operacionalização do Boletim de Medição - BM



2.8.6 Gerar e Emitir Boletim de Medição - BM



~~NOSIDEBAR~~

From:
https://www.gsan.com.br/ - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:
https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:cobranca:manual_nova_sistematica_de_cobranca&rev=1512671595

Last update: **07/12/2017 18:33**