



Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro

Esta funcionalidade tem como objetivo fazer o acompanhamento dos arquivos de roteiro, permitindo efetuar a mudança de **Situação**, que pode ser: *Liberado; Em campo; Finalizado*. Para acessar a funcionalidade via **Menu de Sistema**, informe o caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Roteiro > Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro**.

Feito isso, o sistema acessa a tela abaixo:

Observação

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

Gsan > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Roteiro > Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro

Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro

Para consultar os arquivos informe os dados abaixo:

Data da Programação: * (dd/mm/aaaa)

Empresa: *

Situação:

Desfazer Cancelar Selecionar

Mudar Situação para:

Liberado Em Campo Finalizado

Dados dos Arquivos

Versão: 3.0.4.0 (Batch) 20/02/2017 - 11:47:21

Para que a consulta tenha sucesso é necessário que exista roteiro programado com a data especificada. Além disso, a funcionalidade só apresenta as ordens de serviço das equipes das Unidades Administrativas as quais o usuário foi autorizado a acompanhar.

Após o preenchimento dos campos da tela acima (detalhes de preenchimento **AQUI**), clique no botão **Selecionar** para o sistema exibir os dados dos arquivos:

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Ordem de Servico -> Roteiro -> Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro

Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro

Para consultar os arquivos informe os dados abaixo:

Data da Programação: * 01/10/2013

Empresa: * COMPESA

Situação:

Dados dos Arquivos

	EQUIPE CAERN	1 / 0	LIBERADO
<input type="checkbox"/>	EQUIPE CAERN 02	1 / 0	LIBERADO
<input type="checkbox"/>	EQUIPE CAERN 03	1 / 0	LIBERADO
<input type="checkbox"/>	JA-01	10 / 5	EM CAMPO

Ordem de Serviço

	Ordem de Serviço	Sequential	Endereço	Situação	Tipo de Serviço
<input type="checkbox"/>	32519437	1	RUA CORONEL FERNANDO MACHADO - 00473 - CASA - CURADO RECIFE PE 50910-	ENCERRADO	VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT
<input type="checkbox"/>	32607395	2	RUA PADRE CROMACIO LEAO - JARDIM SAO PAULO RECIFE PE	ENCERRADO	VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT
<input type="checkbox"/>	32676041	3	00730 - ESTANCIA RECIFE PE 50865-090	ENCERRADO	VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT

Incluir OS
Informar Situação da OS na Programação

As ordens de serviço que já tenham sido enviadas em dias anteriores serão exibidas em **cor laranja** e, ao passar o mouse sobre o **Número da Ordem de Serviço**, será exibido um *hint* informando o último motivo de não execução.

A funcionalidade foi alterada para restringir a visualização do usuário às equipes por tipo e/ou por natureza, além da restrição por unidade organizacional existente. Caso o usuário informe a restrição por natureza e/ou por empresa da equipe, ele só conseguirá visualizar as equipes que sejam das unidades organizacionais que tenham permissão, o mesmo ocorrendo em relação à natureza e/ou empresa.

Para liberar um ou mais arquivos, marque o(s) checkbox(s) do(s) arquivo(s) desejado(s) e clique no botão **Liberado**.

Para mudar da situação **Liberado** para **Em Campo**, marque o(s) checkbox(s) do(s) arquivo(s) desejado(s) e clique botão **Em Campo**.

Para mudar da Situação de **Em Campo** para **Finalizado**, marque o(s) checkbox(s) do(s) arquivo(s) desejado(s) e clique botão **Finalizado**.

O sistema não permite mudar uma Situação de **Liberado** para **Finalizado**, ou de **Finalizado** para **Liberado**.

Para detalhar uma determinada ordem de serviço exibida após a seleção, clique no *link* da OS (campo Equipe), e o sistema apresenta as seguintes informações:

- Número da Ordem de Serviço;
- Sequencial;
- Endereço;
- Situação;
- Tipo de Serviço.

Caso tenha sido feita uma substituição de hidrômetro em campo, e esse hidrômetro ou a matrícula do imóvel informada não exista no **GSAN**, como a ordem de serviço não foi gerada pelo sistema, será exibida mensagem referente à instalação não realizada.

Caso o checkbox da tela **Dados dos Arquivo** esteja marcado, o sistema disponibiliza os botões

Incluir OS, **Consultar Percurso**, e **Cadastrar Mensagem**.

Ao clicar no botão **Incluir OS**, o sistema exibe a tela a seguir:

Acima, informe obrigatoriamente o número da ordem de serviço, ou clique no botão  para selecioná-la. A descrição do serviço será exibido no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.

O identificador do Registro de Atendimento não é obrigatório; no entanto, se torna obrigatório quando informado o botão **Gerar Ordem de Serviço** (que ficará disponível).

O sistema deverá obter após a informação da ordem de serviço, o identificador do registro de atendimento e, caso a ordem de serviço informada não tenha registro de atendimento, não será aceita como válida.

Para concluir a operação, clique no botão **Concluir**.

Para excluir uma ordem de serviço, é necessário que esta tenha sido **Programada** e que a

Situação esteja como **PENDENTE**. Clique no checkbox correspondente, que o botão **Excluir OS** será habilitado para efetivar a exclusão.

Para consultar o detalhe da Ordem de Serviço, clique no *link* do campo **Ordem de Serviço**. O sistema exibirá o *popup* abaixo e, quando existir foto cadastrada, será exibido o *link* **Exibir Fotos da OS**.

Consultar Ordem de Serviço

Dados Gerais da Ordem de Serviço

Número da OS:	27999762	Situação da OS:	PENDENTE
Número do RA:	38502622	Situação do RA:	ENCERRADO
Data da Geração:	04/07/2012		
Tipo do Serviço:	613	ESTOURAMENTO DIST.(ATE 100MM)	
Observação:			
Valor do Serviço Original:	Valor do Serviço Atual:		
Prioridade Original:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
Prioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
Unidade da Geração da OS:	969	OLINDA - OPERACIONAL	
Usuário da Geração da OS:	10007 E SAVIO LUIZ DE ANDRADE CAVALCANTE		
Data da Última Emissão:	Exibir Fotos da OS		

[Dados da Programação](#)

[Dados do Local da Ocorrência](#)

[Histórico Motivos OS Não Encerradas](#)

[Fechar](#) [Encerrar](#)

O sistema foi adequado para que, se houver mais de uma ordem de serviço selecionada, as críticas decorrentes das ações de exclusão ou remanejamento sejam feitas e exibidas com identificação da ordem de serviço com críticas, de forma que seja possível executar os procedimentos de ajustes com a ordem de serviço criticada.

Foi disponibilizada também a opção de seleção de **Todas** as ordens de serviço do roteiro. Os botões de **Excluir OS** e **Remanejar OS** ficarão disponíveis, caso seja selecionada mais de uma ordem de serviço.

Existe no sistema uma rotina **Batch**, submetida diariamente no período da noite, que faz a distribuição dos serviços para as equipes que irão trabalhar no dia seguinte, de acordo com a carga diária de trabalho.

Para calcular a quantidade de ordens de serviços, que entrarão na programação diária, leva-se em consideração a soma dos tempos médios de execução de todas as ordens de serviços priorizadas, não podendo ultrapassar a capacidade de trabalho das equipes da mesma unidade organizacional, que estão indicadas como programação automática.

A funcionalidade **Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro** cadastrada no sistema **GSAN**, permite que os programadores, eventualmente, durante o dia, façam ajustes na carga dos serviços para as equipes. Esta funcionalidade não permite que seja alocado um outro serviço para uma equipe, caso o tempo gasto para atender a todos os serviços programados para o dia seja superior à carga de trabalho diária da equipe.

A funcionalidade foi modificada por solicitação da **Compesa**, para que seja permitido ao programador alocar outros serviços para determinada equipe, ainda que o tempo gasto para atendimento para todos os serviços no dia fique superior à carga de trabalho diária alocada para a equipe.

As ordens de serviços priorizadas para o dia obedecerão aos seguintes critérios:

- Fator de priorização, calculado pela regra de priorização automática;
- Caso os Registros de Atendimentos referentes às Ordens de Serviços Priorizadas tenham coordenadas, será feito um cálculo de distância, conforme a fórmula descrita abaixo. Os Registros de Atendimentos que estão mais próximos, de acordo com o cálculo, entrarão na programação da mesma equipe. Caso a equipe tenha atingido sua carga de trabalho, então outra equipe receberá as ordens de serviços e o cálculo para obtenção da seqüência de execução será em função da proximidade em relação à primeira ordem de serviço programada para a Equipe.

Fórmula do Cálculo de Distância

1. Distância = $((x_2 - x_1)^2 + (y_2 - y_1)^2)^{1/2}$,
2. onde:
3. Coordenada ponto 1: (x₁,y₁)
4. Coordenada ponto 2: (x₂,y₂)

Caso os Registros de Atendimentos referentes às ordens de serviços priorizadas não tenham coordenadas, então as ordens de serviços serão agrupadas nas equipes de acordo com o bairro do registro de atendimento, sendo programada para uma equipe que tenha disponibilidade de carga de trabalho e que tenha, pelo menos, uma ordem de serviço no mesmo bairro.

Com essa nova forma de programação, algumas equipes podem ficar de fora de uma determinada programação diária. Essas equipes, mesmo sem ordem de serviço, deverão ficar disponíveis para atender às necessidades de remanejamento.

Foi alterado o processo **Batch**, que faz a Programação Automática do Roteiro para Acompanhamento das Ordens de Serviços, objetivando gerar o esqueleto da programação, independente da geração do arquivo, e enviar e-mail para equipe do GSAN, caso ocorra algum problema no referido processo.

Caso aconteça alguma inconsistência na programação automática, o processamento **Batch** não irá concluir, e será enviado um e-mail para o responsável sobre o processamento.

As equipes referentes à Unidade Organizacional que apresentaram erros, serão geradas sem as ordens de serviço programadas automaticamente (Essas ordens de serviço devem ser programadas manualmente, a partir da funcionalidade de **Acompanhamento de Arquivos de Roteiro** (Tela acima).

Alterada a funcionalidade de Acompanhamento do Roteiro, para tornar possível remanejar de equipe uma ordem de serviço que tenha sido encerrada no roteiro, sem a efetiva conclusão do serviço no mesmo dia da programação. Quando uma ordem de serviço for encerrada na programação e estiver pendente de execução, será colocada na situação de DEVOLVIDA, podendo ser remanejada para outra equipe no mesmo dia da programação encerrada. Selecione o item desejado, marcando no checkbox correspondente, e clique no botão **Remanejar OS**.

O sistema efetua algumas validações:

- Verificar Filtro:

- Caso o período de programação não tenha sido informado, o sistema exibe a mensagem: *Informe o período de programação a ser pesquisado.*

- Caso a empresa não tenha sido selecionada, o sistema exibe a mensagem: *Selecione a empresa a ser pesquisada.*

- Verificar seleção de equipes:

- Caso não selecione nenhuma equipe, o sistema exibe a mensagem: *É necessário marcar alguma equipe.*

- Verificar seleção de mais de uma equipe:

- Caso selecione mais de uma equipe seja selecionada, o sistema exibe a mensagem: *Marque apenas uma Equipe.*

- Verificar seleção de ordens de serviço:

- Caso não selecione nenhuma ordem de serviço, o sistema exibe a mensagem: *É necessário marcar alguma Ordem de Serviços.*

- Verificar seleção de mais de uma ordem de serviço:

- Caso selecione mais de uma ordem de serviço, o sistema exibe a mensagem: *Marque apenas uma Ordem de Serviço.*

- Verificar ordem de serviço programada para mais de uma equipe:

- Caso a ordem de serviço selecionada esteja programada para mais de uma equipe, o sistema exibe a mensagem: *A Ordem de Serviço está programada para várias equipes. Não é possível remaneja-la.*

- Verificar seleção de ordem de serviço encerrada:

- Caso a ordem de serviço selecionada esteja encerrada, o sistema exibe a mensagem: *Ordem de serviço já encerrada. Não é possível informar a situação.*

- Verificar seleção do arquivo finalizado:

- Caso o arquivo referente à ordem de serviço selecionada esteja com a situação de finalizada, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível alterar OS para um arquivo com a situação finalizado.*

- Verificar seleção de ordem de serviço diferente de pendente:

- Caso a ordem de serviço selecionada esteja diferente de pendente, o sistema exibe a mensagem: *Ordem de serviço não está pendente. Não é possível alterar a ordem de serviço.*

- Verificar seleção do arquivo finalizado para equipe remanejada:

- Caso o arquivo da nova equipe referente à ordem de serviço a ser remanejada esteja com a situação de finalizada, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível incluir OS para um arquivo com a situação finalizado.*

- Arquivo Não pode Ser Liberado:

- Caso exista OS programação acompanhamento de serviço com situação igual a EM EXECUÇÃO, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível alterar o arquivo - NOME DA EQUIPE - para liberado porque existe uma OS em execução.*

- Verificar seleção de ordem de serviço na programação diferente de pendente e devolvida:

- Caso a ordem de serviço da programação selecionada esteja diferente de pendente, exibe a mensagem: *Ordem de serviço não está pendente nem devolvida. Não é possível (alterar ou excluir ou remanejar ou reordenar) a ordem de serviço.*

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Data da Programação	Campo obrigatório - Informe uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), referente a programação, ou clique no botão  link Pesquisar Data - Calendário , para selecionar a data desejada.
Empresa	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Situação	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar no botão, o sistema permite selecionar uma data no calendário, link Pesquisar Data - Calendário .
Desfazer	Ao clicar no botão, o sistema desfaz a última transação executada.
Cancelar	Ao clicar no botão, o sistema cancela a operação e retorna a tela principal.
Selecionar	Ao clicar no botão, o sistema executa o comando de Seleção com base nas informações fornecidas.
Liberado	Ao clicar no botão, o sistema permite mudar a Situação para Liberado.
Em Campo	Ao clicar no botão, o sistema permite mudar a Situação para Em Campo.
Finalizado	Ao clicar no botão, o sistema permite mudar a Situação para Finalizado.
Incluir OS	Ao clicar no botão, o sistema chama a rotina de Inclusão de Ordem de Serviço - OS.
Remanejar OS	Ao clicar no botão, o sistema permite remanejar uma OS para outra equipe de atendimento.
Atualizar OS	Ao clicar no botão, o sistema permite atualizar os dados da OS cadastrada.
Informar Situação da OS na Programação	Ao clicar no botão, o sistema permite informar/modificar a situação da OS na programação.
Consultar Percurso	Ao clicar no botão, o sistema chama a rotina de Consultar Percurso.
Cadastrar Mensagem	Ao clicar no botão, o sistema chama a rotina de Cadastrar Mensagem.
Excluir OS	Ao clicar no botão, o sistema chama a rotina de exclusão de O.S. programada automaticamente, que esteja na situação Pendente.
Visualizar Foto	Ao clicar no botão, o sistema abre um popup com as fotos cadastradas.
Reordenar Sequencial	Ao clicar no botão, o sistema permite reordenar a ordem de execução na programação.
Todos	Ao clicar no botão, o sistema permite selecionar todas as ordens de serviço do roteiro.
	Ao clicar no botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.
	Ao clicar no botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Fechar	Ao clicar no botão, o sistema fecha a tela em exibição.
Limpar	Ao clicar no botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos da tela.
Gerar Ordem de Serviço	Ao clicar no botão, o sistema comanda a geração da ordem de serviço, de acordo com os parâmetros informados.
Concluir	Ao clicar no botão, o sistema comanda a conclusão da operação de inclusão da ordem de serviço na programação da equipe.
Encerrar	Ao clicar no botão, o sistema encerra a consulta da Ordem de Serviço.

Referências

[Acompanhar Arquivos de Roteiro](#)

[Gerar Ordem de Serviço](#)

[Batch](#)

Termos Principais

[Hidrômetro](#)

[Ordem de Serviço](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:

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

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:acompanhamento_dos_arquivos_de_roteiro&rev=1504289160

Last update: **01/09/2017 18:06**

