



# Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço

O objetivo desta funcionalidade, que pertence ao Módulo de **Atendimento ao Público**, é fiscalizar e acompanhar as ordens de serviços. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, no caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço**.

Feito isso, o sistema apresenta a tela de filtro a seguir:

## Observação

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

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Serviço -> Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço

**Fiscalizar OS Acompanhamento Serviço**

Preencha os campos para filtrar registros de atendimento

Número da OS:

Matrícula do Imóvel:

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

Período de Geração: 07/01/2017 a 06/02/2017 (dd/mm/aaaa)

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

Município:

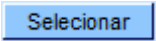
Bairro:

Área do Bairro:

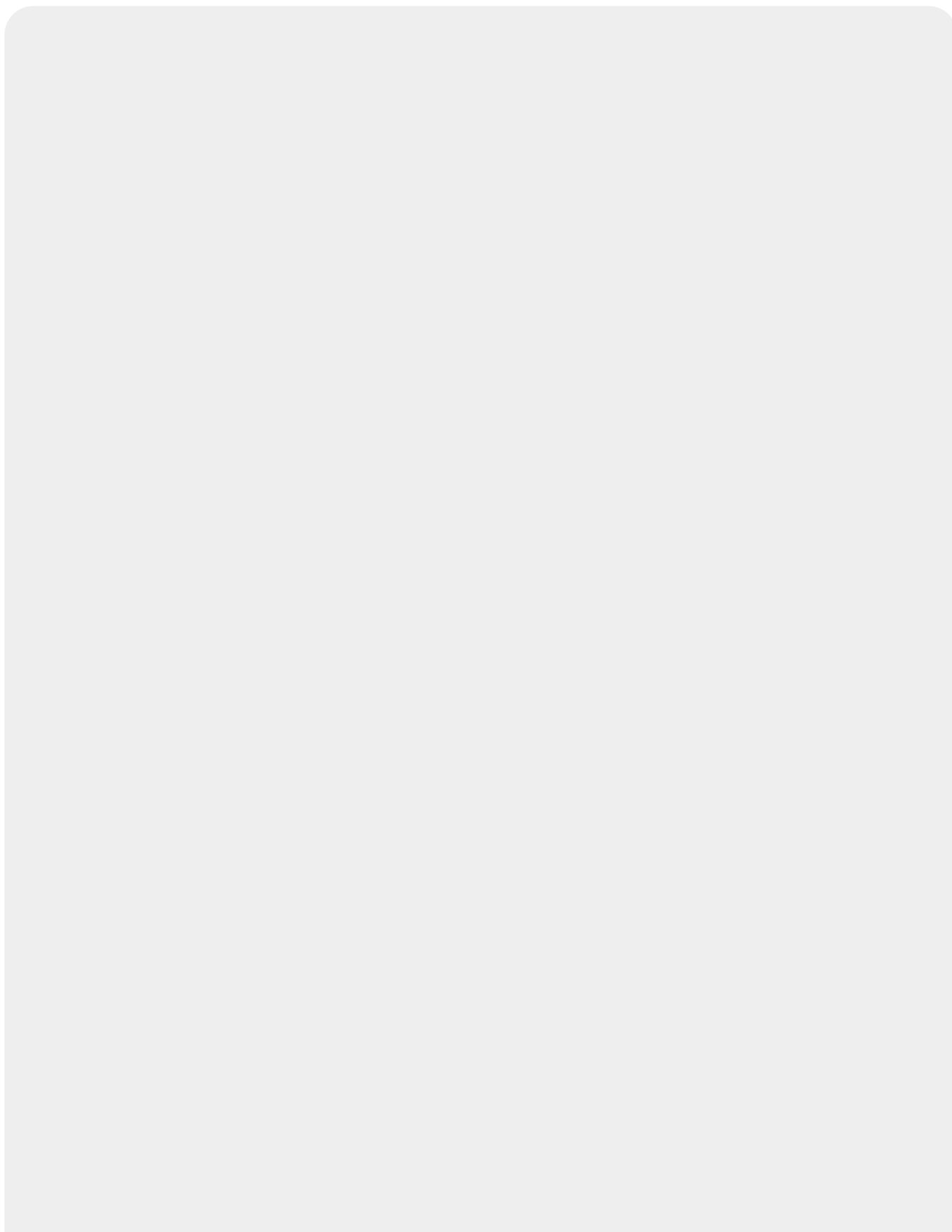
Logradouro:

Versão: 11.2.09.2.16p (Batch) 28/12/2016 - 18:17:26

Inicialmente, o sistema exibe a tela acima, para que sejam informados os parâmetros de pesquisa.

Em seguida, clique no botão  .

O sistema exibe a tela resultante do filtro, contendo os dados que atenderam aos parâmetros informados, conforme tela a seguir:



Gsan -&gt; Atendimento ao Público -&gt; Ordem de Serviço -&gt; Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço.

## Fiscalizar OS Acompanhamento Serviço

Preencha os campos para filtrar registros de atendimento

Número da OS:

Matrícula do Imóvel:



Localidade:



Período de Atendimento:



a



(dd/mm/aaaa)

Período de Geração:

16/06/2013



a

30/06/2013



(dd/mm/aaaa)

Período de Encerramento:



a



(dd/mm/aaaa)

Município:

1160



RECIFE



Bairro:



Área do Bairro:

Logradouro:



Unidade Atual:



Limpar

Cancelar

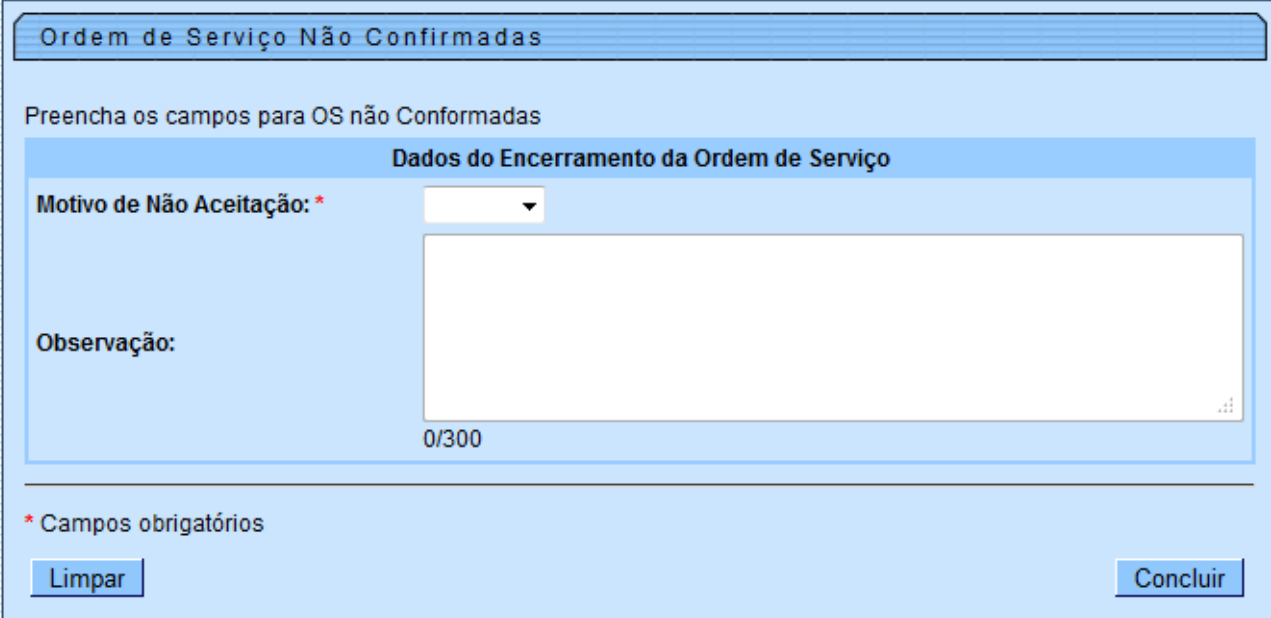
Selecionar

| Registro Atendimento     | OS       | Endereço   | Confirma              |                       |                       |
|--------------------------|----------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
|                          |          |  | Sim                   | Sim com Ressalva      | Não                   |
| <a href="#">40928014</a> | 32509317 | RUA ALTO DA TELHA - PASSARINHO RECIFE PE 52390-040                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40931907</a> | 32517653 | RUA AGUATI - JARDIM SAO PAULO RECIFE PE 50790-050                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40932512</a> | 32517787 | RUA CORDEIROPOLIS - JARDIM SAO PAULO RECIFE PE 50790-230             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40932601</a> | 32517816 | RUA JORGE COUCEIRO DA COSTA EIRAS - BOA VIAGEM RECIFE PE 51021-300   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40942784</a> | 32549088 | RUA IBITIARA - IBURA RECIFE PE 51330-240                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40949172</a> | 32553547 | RUA BOM NOME - IBURA RECIFE PE 51230-160                             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40958250</a> | 32582106 | AVENIDA CAPITAO GREGORIO DE ALBUQUERQUE - AREIAS RECIFE PE 50000-000 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <a href="#">40961083</a> | 32584269 | AVENIDA MANAUS - UR-01 IBURA - IBURA RECIFE PE                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Concluir

Para aprovação da ordem de serviço, no quadro **Confirma**, clique em **Sim** para confirmar. Feito isso, o sistema acessa a **tela de sucesso**.

Caso a ordem de serviço não seja aprovada (opção **Não**), será aberto um *popup* contendo um campo para selecionar uma das opções disponibilizada pelo sistema, e um campo de *Observação*, que devem ser preenchidos obrigatoriamente.



A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Ordem de Serviço Não Confirmadas". O cabeçalho da janela é azul com o título em branco. O corpo da janela tem um fundo branco e contém o seguinte conteúdo:

- Um texto instrutivo: "Preencha os campos para OS não Conformadas".
- Um formulário com o título "Dados do Encerramento da Ordem de Serviço".
- Dentro do formulário:
  - O campo "Motivo de Não Aceitação: \*" é um menu suspenso com uma seta para baixo.
  - O campo "Observação:" é uma área de texto grande e vazia.
  - Na base do campo de observação, há um contador "0/300".
- Na base da janela, há uma linha de informações:
  - À esquerda, o texto "\* Campos obrigatórios".
  - Dois botões azuis: "Limpar" à esquerda e "Concluir" à direita.

Quando a ordem de serviço é encerrada, o parecer de encerramento é preenchido com as seguintes informações: **Data encerramento, Código do serviço (serviço de campo), descrição da equipe e nome dos seus integrantes**. Caso a ordem de serviço seja aprovada, e o motivo seja *Outros*, o campo de **Observação** também será obrigatório.

Para a confirmação da aprovação, ou não da ordem de serviço, foi criada, no quadro **Confirma**, a opção **Sim com Ressalva**. Esta opção tem como objetivo permitir que o usuário possa aprovar a execução da ordem de serviço, ajustando o tipo de serviço (este procedimento será usado pelo usuário, no momento da análise das fotos, verificando que o serviço executado não é o que está cadastrado para a Ordem de Serviço). Ao selecionar a opção **Sim com Resalva**, o sistema exibe a tela para que seja informado, obrigatoriamente, o novo serviço executado em campo.

Ordem de Serviço Sim Com Ressalva

Preencha o Novo Serviço Executado em Campo

**Dados do Encerramento da Ordem de Serviço**

Serviço Executado em Campo: 8.4

Serviço Executado Novo: \*

\* Campos obrigatórios

Limpar Concluir

Caso o usuário selecione uma ou mais registros de atendimento, marcando a opção **Sim com Ressalva**, quando for selecionado o botão para atualizar os registros de atendimento, será apresentada uma tela popup com os atributos *Tipo de Serviço Executado* (campo protegido) e *Novo Tipo de Serviço de Campo*. Se o usuário escolher o novo tipo de serviço e selecionar o botão *Alterar*, a ordem de serviço associada ao RA selecionado será alterado, e será gerado o histórico dos dados tipo de serviço anterior. Se o usuário escolher o botão **Voltar**, o sistema retorna para a tela anterior, sem realizar a alteração no tipo de serviço e será apresentada a mensagem - *Deve ser selecionado um novo Tipo de Serviço para o opção Sim com Ressalva*.

A funcionalidade só apresenta as ordens de serviço das equipes das unidades administrativas que o usuário foi autorizado a acompanhar. Caso a área repavimentada e o pavimento informado sejam iguais aos enviados e ainda não existam outros serviços informados no retorno da ordem de serviço, o sistema encerra a ordem de serviço automaticamente. Caso o registro de atendimento não tenha outra ordem de serviço pendente, também será encerrada.

Caso a área repavimentada ou o pavimento informado sejam diferentes dos enviados, ou existam outros serviços associados, o sistema não encerra automaticamente a ordem de serviço enviada, devendo acontecer no retorno com a autorização de um operador da companhia. Caso após o *aceite* ainda haja ordens de serviço pendentes associadas ao registro de atendimento, as ordens de serviços devem ficar disponíveis com as consultas das fotos de todas as ordens associadas ao registro de atendimento, para que possa ser aprovado o encerramento.

Caso a ordem de serviço não tenha sido encerrada com **execução**, ou seja, algum motivo de **não execução** tenha sido informado, o sistema não encerra automaticamente a ordem de serviço, ficando disponível para que possa ser verificado e reenviado, se desejar.

O registro de atendimento só será encerrado, automaticamente, se houver aceite automático (no retorno), ou no aceite manual (através da funcionalidade). Foi alterada a funcionalidade para incluir, para cada registro de atendimento, as ordens de serviço a ela associada, visando à confirmação, ou não, da conclusão de cada ordem de serviço, em vez do registro de atendimento.

As ordens de serviço encerradas pelo sistema de acompanhamento de serviço terão uma tela para armazenar as fotos registradas em campo. Caso seja confirmado que o serviço foi executado com sucesso, o registro de atendimento referente à ordem de serviço fiscalizada será encerrado. Caso não seja aprovado o serviço, o registro será encerrado com o motivo de encerramento *Serviço não aprovado* e será aberta um novo RA como reativação do RA anterior, gerando-se uma nova ordem de

serviço com os mesmos atributos da O.S. não aprovada.

Para ter acesso as fotos, clique no *link* do campo **Registro de Atendimento** (tela expandida **Fiscalizar OS Acompanhamento Serviço**) e será apresentada a tela de **Consultar Ordem de Serviço**, que contém o *link* **Exibir Fotos da OS**.

**Consultar Ordem de Serviço**

**Dados Gerais da Ordem de Serviço**

|                            |                         |                                    |           |
|----------------------------|-------------------------|------------------------------------|-----------|
| Número da OS:              | 29355903                | Situação da OS:                    | ENCERRADA |
| Número do RA:              | 39145053                | Situação do RA:                    | PENDENTE  |
| Data da Geração:           | 12/09/2012              |                                    |           |
| Tipo do Serviço:           | 679                     | VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT     |           |
| Observação:                |                         |                                    |           |
| Valor do Serviço Original: | 0                       | Valor do Serviço Atual:            |           |
| Prioridade Original:       | URGENTE - INICIO ATE 2H |                                    |           |
| Prioridade Atual:          | URGENTE - INICIO ATE 2H |                                    |           |
| Unidade da Geração da OS:  | 9762                    | COMPESA 185                        |           |
| Usuário da Geração da OS:  | 10007                   | JACILENE GUILHERME CABRAL          |           |
| Data da Última Emissão:    |                         | <a href="#">Exibir Fotos da OS</a> |           |

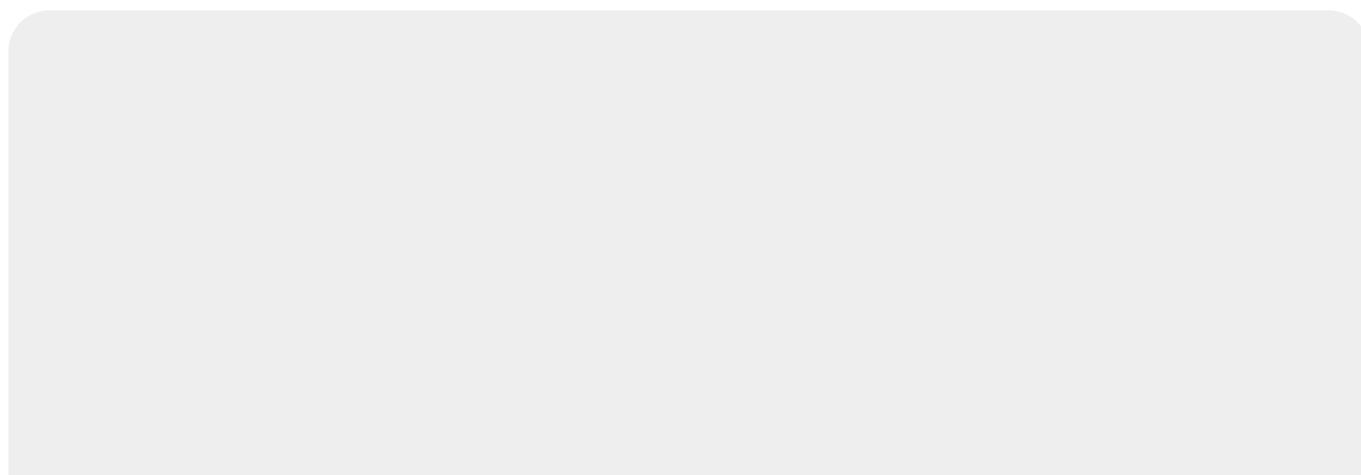
**Dados do Local da Ocorrência**

**Histórico Motivos OS Não Encerradas**

**Dados do Encerramento da Ordem de Serviço**

**Fechar**


Ao clicar no *link* **Dados do Local da Ocorrência, Histórico Motivos OS Não Encerradas, Dados do Encerramento da Ordem de Serviço**, o sistema expande a tela com o popup a seguir:



| Consultar Ordem de Serviço                       |  |
|--|--|
| <b>Dados Gerais da Ordem de Serviço</b>          |  |
| Numero da OS:                                    | 29355903   |
| Número do RA:                                    | 39115053   |
| Data da Geração:                                 | 12/09/2012   |
| Tipo do Serviço:                                 | 679 VAZAMENTO NO RAMAL S/ PAVIMENT                                       |
| Observação:                                      |  |
| Valor do Serviço Original:                       | U Valor do Serviço Atual:  |
| Prioridade Original:                             | URGENTE - INICIO ATE 2H  |
| Prioridade Atual:                                | URGENTE - INICIO ATE 2H  |
| Unidade da Geração da OS:                        | 9762 COMPESA 185   |
| Usuário da Geração da OS:                        | 10007 JACILENE GUILHERME CABRAL  |
| Data da Última Emissão:                          | <a href="#">Exibir Fotos da OS</a>                                       |
| <b>Dados do Local da Ocorrência</b>              |  |
| Matrícula do Imóvel:                             |  |
| Rota:  | Sequencial Rota:   |
| Endereço da Ocorrência:                          | RUA DESEMBARCADOR VIRCILIO DE SA PEREIRA CORDEIRO<br>RECIFE PE 50721 010 |
| <b>Histórico Motivos OS Não Encerradas</b>       |  |
| Data da Programação:                             | Motivo do Não Encerramento   |
| 13/09/2012                                       | JAEXECUTADO  |
| <b>Dados do Encerramento da Ordem de Serviço</b> |  |
| Data do Encerramento:                            | 13/09/2012 09:00:43  |
| Parecer do Encerramento:                         | 13/09/2012 09:00:43,10.0,CN-07,EDSCN                                     |
| Comercial Atualizado:                            | NÃO  |
| Serviço Cobrado:                                 | NÃO  |
| Percentual da Cobrança:                          | 0.00 %   |
| Valor Cobrado:                                   | 0.00   |
| Motivo do Encerramento:                          | SERVICO JÁ EXECUTADO   |
| Unidade do Encerramento:                         | 9342 UNIDADE DE INATIVOS   |
| Usuário do Encerramento:                         | 9978497: USUARIO ROTINA BATCH  |
| <a href="#">Fechar</a>                           |  |

Para todas as ordens de serviço fiscalizadas, o nome do usuário responsável pela fiscalização será armazenado no sistema.
















## Tela de Sucesso

| Gsan -> Atendimento ao Publico -> Ordem de Serviço -> Fiscalizar OS Acompanhamento de ServiCo. |  |
|--|--|
| <b>Sucesso</b>   |  |
|             | Registro(s) de Atendimento(s) atualizados com sucesso. |
| <a href="#">Menu Principal</a>   | <a href="#">Fiscalizar OS Acompanhamento Serviço</a>   |

# Preenchimento dos Campos




## Campo Orientações para Preenchimento

Número da OS|Informe o número da ordem de serviço desejada para o acompanhamento do serviço.|

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Matrícula do Imóvel     | <p>Informe a matrícula do imóvel ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Imóvel</a>, para selecionar a matrícula desejada. A identificação do imóvel será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>      |
| Localidade              | <p>Informe o código da localidade ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Localidade</a>, para selecionar a localidade desejada. O nome da localidade será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>     |
| Período de Atendimento  | <p>Informe as datas referentes ao período de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a>, para selecionar as datas desejadas.</p>  |
| Período de Geração      | <p>Informe as datas referentes ao período de geração, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a>, para selecionar as datas desejadas.</p>  |
| Período de Encerramento | <p>Informe as datas referentes ao período de encerramento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a>, para selecionar as datas desejadas.</p>   |
| Município               | <p>Informe o código do município ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Município</a>, para selecionar o município desejado. O nome do município será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>     |
| Bairro                  | <p>Informe o código do bairro ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Bairro</a>, para selecionar o bairro desejado. O nome do bairro será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>                 |
| Área do Bairro          | <p>Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.</p>  |
| Logradouro              | <p>Informe o código do logradouro ou clique no botão , link <a href="#">Pesquisar Logradouro</a>, para selecionar o logradouro desejado. O nome do logradouro será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> |
| Unidade Atual           | <p>Informe o código da unidade atual 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.</p>  |



# Funcionalidade dos Botões

| Botão   | Descrição da Funcionalidade  |
|---|--|
|  | Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.   |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.  |
|  | Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), link <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> . |
| <b>Limpar</b>   | Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.  |
| <b>Cancelar</b>   | Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.  |
| <b>Selecionar</b>   | Ao clicar neste botão, o sistema comanda execução do filtro com base nos parâmetros informados.  |
| <b>Concluir</b>   | Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização das bases de dados.   |
| <b>Fechar</b>   | Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.   |

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:fiscalizar\\_os\\_acompanhamento\\_de\\_servico&rev=1486403537](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:fiscalizar_os_acompanhamento_de_servico&rev=1486403537)

Last update: **31/08/2017 01:11**

