



# Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

Esta funcionalidade tem como objetivo informar o retorno da ordem de serviço de fiscalização, com ocorrência de corte na ligação de água. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, através do caminho: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Fiscalização > Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização**.

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 Pùblico -> Ordem de Serviço -> Fiscalização -> Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

### Informar Retorno Ordem de Fiscalização

Para informar o retorno da fiscalização, informe os dados abaixo:

Ordem de Serviço:

#### Dados do Imóvel

Matrícula do Imóvel:

Cliente Usuário:

CPF ou CNPJ:

Situação da Ligação de Água:

Situação da Ligação de Esgoto:

Ocorrência:

#### Dados do Retorno

Situação Encontrada:

Documento Entregue:  Sol. Comparecimento  Auto de Infração  Nenhum  Notificação de Esgoto

#### Dados Encerramento Ordem de Serviço

Encerrar OS:  Sim  Não

Motivo Encerramento:

Parecer do Encerramento:

#### Cadastramento das fotos

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

Tipo da foto:

Arquivo:  Nenhum arquivo selecionado  
RUA EM FRENTE À ESTÁTUA DE CHARLES DICKENS.

Observação:

Versão: 3.8.3.1 (Batch) 01/08/2017 - 8:51:23

Acima, temos a tela onde é possível informar o retorno da ordem de serviço de fiscalização. Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique [AQUI](#). Durante o preenchimento dos campos, o sistema efetua algumas **validações**.

Foi atribuído o valor **DEFAULT** da opção **Não**, para alteração da situação da ligação de água para **Ligado**, quando o imóvel estiver com a situação atual de água como *Cortado* ou *Suprimido*.

No retorno da fiscalização de imóveis cortados e suprimidos, quando for detectada a situação de *ligado à revelia* ou *clandestino*, o imóvel só deverá mudar a situação da ligação de água para **ligado**, caso não tenha débitos além da última fatura emitida para o imóvel. Caso tenha, o sistema ativará um indicador na ordem de serviço de fiscalização informada no retorno e não alterará a situação da ligação de água.

Os Dados referentes à Ligação de Esgoto deverão ser disponibilizados para digitação somente se a opção de Documento Entregue estiver marcada com *Notificação de Esgoto*, e situação da ligação igual a **LIGADO**.

Após a validação dos dados, será modificada a situação de ligação de esgoto do imóvel para **LIGADO**, e serão gerados os dados referentes à Ligação de Esgoto, como data da ligação, ou notificação, e dados obrigatórios referente a esgoto.

Caso a ligação seja informada **DISPONÍVEL** deverá ser criada uma situação especial de faturamento para não cobrar nos próximos 30 dias corridos e, caso a ligação seja informada **EFETIVADO**, deverá cobrar a ligação de esgoto de imediato.

Caso a opção de Documento Entregue esteja marcada com *Notificação de Esgoto* deverá obrigatoriamente informar os dados de encerramento da Ordem de Serviço.

Realizado ajuste na funcionalidade *Informar Retorno Ordem de Fiscalização*, para permitir ao usuário armazenar as fotos retiradas durante a fiscalização no imóvel, relativa a Ordem de Fiscalização.

Quando ocorrer a informação no sistema GSAN de cometimento das infrações previstas nos incisos, do Art. 77 do Regulamento Geral do Fornecimento de Água e Coleta de Esgoto, Decreto 18.251 de 21 de dezembro de 1994 e suas alterações, poderá haver, caso esteja parametrizado, a suspensão automática do contrato de demanda:

- Retirada ou avarias no hidrômetro;
- Falta de pagamento da fatura mensal ou de parcelas advindas da composição de débito;
- Colocação de bombas ou outros dispositivos que succione água diretamente na rede de distribuição;
- Fornecimento regular de água a terceiros;
- Intervenção no hidrômetro ou no ramal predial visando fraudar a medição do efetivo consumo;
- Violação dos lacres do hidrômetro ou da interrupção do fornecimento.

As funcionalidades de informação destas infrações que são as de *Informar Retorno da Ordem de Fiscalização* e *Informar Ocorrência/Anormalidade do Imóvel*, foram alteradas, para nestes casos, colocar o contrato de demanda residencial na situação suspenso.

Criados parâmetros nas tabelas de Situação Encontrada na Fiscalização, Ocorrências de Imóvel e Anormalidades de Imóvel para indicar se haverá suspensão do contrato de demanda.

## Validações do Sistema

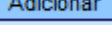
• Validar Ordem de Serviço:  
◦ Caso não exista a Ordem de Serviço, o sistema exibe a mensagem: *Ordem de Serviço inexistente*.  
◦ Caso o serviço associado à Ordem de Serviço não corresponda a um serviço de fiscalização de infração, o sistema exibe a mensagem: *O serviço associado a esta ordem de serviço não corresponde a fiscalização de infração*.  
◦ Caso a Ordem de Serviço esteja na situação de encerrada, o sistema exibe a mensagem: *Esta Ordem de Serviço está <>*.  
• Validar Autorização:  
◦ Caso a opção de geração de débito informado for não e o usuário não possua senha especial, o sistema exibe a mensagem: *Usuário não autorizado a não inclusão de débitos*.  
• Verificar Valor do Débito:  
◦ Caso o valor do débito calculado não seja maior que zero, o sistema não deve gerar o débito a cobrar.  
• Verificar sucesso da transação:  
◦ Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, o sistema exibe a mensagem: conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem *Ordem de Serviço <> atualizada com sucesso*.  
• Verificar se existe leitura para data informada:  
◦ Caso não exista data de leitura para o imóvel com a data de mês/ano de faturamento informada, o sistema considera a data anterior como data atual e considera como data anterior, o ano mês de faturamento - 2.  
• Validar data de emissão:  
◦ Caso a data de emissão esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: *Data de Emissão inválida*.  
◦ Caso a situação do auto seja *Auto em Prazo de Recurso* e a data de emissão seja menor que a data corrente menos os dias de prazo para o recurso, o sistema exibe a mensagem: *Data de Emissão deve ser maior ou igual a <xxxxx>*.  
◦ Caso a situação do auto seja *Auto com Prazo de Recurso Vencido* e a data de emissão seja maior ou igual que a data corrente menos os dias de prazo para o recurso, o sistema exibe a mensagem: *Data de Emissão deve ser menor que <xxxxx>*.  
◦ Caso a situação do auto seja *Auto com Recurso em Análise/Julgamento* ou *Auto com Recurso Julgado Procedente* ou *Auto com Recurso Julgado Improcedente* ou *Auto Cancelado*, e a data de emissão seja maior que a data corrente, o sistema exibe a mensagem: *Data de Emissão deve ser menor que <xxxxx>*.  
• Validar data de início do recurso:  
◦ Caso o indicador da data de início do recurso associado à situação do auto seja *Obrigatório* e a data de início do recurso não seja informada, o sistema exibe a mensagem: *Informe Data de Início do Recurso*.  
◦ Caso a data de início do recurso esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: *Data de Início do Recurso inválida*.  
◦ Caso a data de início do recurso seja menor que a data de emissão do auto ou a data de início do recurso seja maior que a data de emissão do auto mais os dias de prazo para o recurso, o sistema exibe a mensagem: *Data de Início do Recurso deve ser maior ou igual a <xxxxx>, e menor ou igual a <xxxxx>*.  
• Validar data de término do recurso:  
◦ Caso o indicador da data de término do recurso associado à situação do auto seja *Obrigatório* e a data de término do recurso não seja informada, o sistema exibe a mensagem: *Informe Data de Término do Recurso*.  
◦ Caso a data de término do recurso esteja inválida, o sistema exibe a mensagem: *Data de Término do Recurso inválida*.  
◦ Caso a data de término do recurso seja menor que a data de início do recurso, o sistema exibe a mensagem: *Data de Término do Recurso deve ser maior ou igual à Data de Início do Recurso - <xxxxx>*.  
• Verificar opção de geração do débito:  
◦ Caso a situação selecionada para o auto de infração possua indicador de geração de débito ativo:  
▪ Caso nenhuma das situações de fiscalização selecionadas tenha indicação de gerar débito a cobrar, o sistema exibe a mensagem: *A situação selecionada para o auto de infração está incompatível com a opção de geração do débito informada*.  
◦ Verificar Quantidade de Parcelas:  
▪ Caso a quantidade de parcelas não seja maior ou igual a 1 (um) e menor ou igual ao número máximo de parcelas para autos de infração, o sistema exibe a mensagem: *Quantidade de parcelas deve ser maior ou igual a 1 e menor ou igual a <>*.  
◦ Verificar imóvel sem data de corte informada:  
▪ Caso o imóvel não possua data de corte informada, considera o número ao máximo de meses para cálculo de consumo de autos de infração informado no sistema parâmetro.  
◦ Verificar situação já existente na lista:  
▪ Caso a Situação da Fiscalização já esteja na lista, o sistema exibe a mensagem: *Esta Situação da Fiscalização já foi selecionada*.  
◦ Verificar seleção de situação:  
▪ Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: *Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel*.  
◦ Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: *Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel*.  
◦ Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação de validar a capacidade do hidrômetro do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: *Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de validar a capacidade do hidrômetro do imóvel*.  
◦ Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização com indicação do controle dos autos de infração, o sistema exibe a mensagem: *Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação do controle dos autos de infração*.  
◦ Caso o usuário selecione uma situação de fiscalização com indicação de notificação de esgoto:  
▪ Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível selecionar situação de fiscalização, só é possível selecionar uma situação de fiscalização com indicação de notificação de esgoto*.  
◦ Verificar remoção de situação:  
▪ Caso o usuário desmarque uma situação de fiscalização anteriormente selecionada para a ordem de serviço:  
▪ Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado:  
◦ Caso a atualização da situação da ligação de água do imóvel já tenha sido realizada, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível desmarcar essa situação porque a situação da ligação de água do imóvel <> já foi alterada*.  
◦ Caso contrário:  
▪ Caso não exista seleção de situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado, retira da tela a exibição do campo *Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto*.  
◦ Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de validar a situação da ligação de esgoto do imóvel fiscalizado:  
▪ Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel já tenha sido realizada, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível desmarcar essa situação porque a situação da ligação de esgoto do imóvel <> já foi alterada*.  
◦ Caso contrário:  
▪ Caso não exista seleção de situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água do imóvel fiscalizado, retirar da tela a exibição do campo *Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto*.  
◦ Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação do controle dos autos de infração:  
▪ Caso já existam dados do auto de infração, o sistema exibe a mensagem: *Não é possível desmarcar essa situação porque os dados do auto de infração já foram informados*.  
◦ Retira da tela a exibição dos campos referentes ao auto de infração.  
◦ Habilita as opções do campo *Documento Entregue*.  
◦ Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação da obrigatoriedade de informar a opção de medição, retira da tela a exibição do campo *Tipo de Medição*.  
◦ Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação de gerar débito a cobrar:  
▪ Caso já tenha sido gerado o débito para a situação desmarcada:  
◦ Exibe a mensagem *Não é possível desmarcar essa situação porque já houve a geração do débito a cobrar para essa situação*.  
◦ Caso contrário, ou seja, não existir débito a cobrar gerado para a situação desmarcada:  
▪ Caso nenhuma das situações de fiscalização selecionadas tenha a indicação de geração de débito a cobrar:  
◦ Retira da tela a exibição do campo *Gerar Débito a Cobrar*.  
◦ Caso contrário, ou seja, alguma das situações de fiscalização selecionadas tem a indicação de geração de débito a cobrar:  
▪ Caso já tenha sido gerado o débito para essas situações:  
◦ Retira da tela a exibição do campo *Gerar Débito a Cobrar*.  
◦ Verificar 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.  
◦ Verificar consumo médio:  
▪ Caso o consumo médio do imóvel seja maior que o valor parametrizado para não inclusão do débito, o sistema não inclui os débitos automaticamente.  
◦ Verificar existência de dados:  
▪ Caso não exista a tabela na base de dados, exibe a mensagem *Tabela <> inexistente e cancelar a operação*.  
◦ Caso a tabela esteja sem dados, exibe a mensagem *Tabela <> sem dados para seleção e cancelar a operação*.  
◦ Validar Percentual de Coleta:  
▪ Caso o usuário informe o valor do percentual de coleta maior que 100%, o sistema exibe a mensagem: *Percentual de Coleta deve ser no máximo 100,00%*.  
◦ Verificar existência da ligação de esgoto:  
▪ Caso já exista ligação de esgoto para o imóvel, o sistema atualiza a ligação de esgoto existente.

# Tela de Sucesso

Gsan -> Atendimento ao Públíco -> Ordem de Serviço -> Fiscalização -> Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização

<b>Sucesso</b>	
 Ordem de Serviço de código 3401359 atualizada com sucesso.	<a href="#">Informar outra fiscalização</a>
<a href="#">Menu Principal</a>	

## Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Ordem de Serviço	Campo obrigatório. Informe o número da ordem de serviço, ou clique no botão  , link <a href="#">Pesquisar Ordem de Serviço</a> , para selecionar a O.S desejada. A descrição será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.
Matrícula do Imóvel	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados. <b>Regra associada:</b> o sistema obtém o consumo médio como <i>não medido</i> para o imóvel, passando sua matrícula e o ano/mês de referência do faturamento.
Cliente Usuário	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
CPF ou CNPJ	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Situação da Ligação de Água	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Situação da Ligação de Esgoto	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Ocorrência	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
Situação Encontrada	Selecione uma ou mais entre as opções disponibilizadas pelo sistema. A cada situação escolhida, clique no botão  . Para Remover uma opção adicionada, clique no botão  . <b>Regra associada:</b> o sistema não efetua o retorno da ordem de fiscalização caso a situação da ligação de água do imóvel seja <i>incompatível</i> com a situação encontrada no retorno. O sistema calcula os valores de água e esgoto de acordo com os indicadores de verificação da situação encontrada.

Campo	Orientações para Preenchimento
Atualizar Situação da Ligação de Água/Esgoto	Informe uma das opções <i>Sim</i> ou <i>Não</i> . <b>Regra associada:</b> este campo somente é habilitado para preenchimento caso a situação da fiscalização informada implique alteração da situação da ligação de água/esgoto do imóvel, com possibilidade de informar mais de uma situação de fiscalização para a mesma ordem de serviço, e possibilidade de alteração dos dados de retorno enquanto a ordem de serviço esteja em aberto (não encerrada). Caso a atualização da situação da ligação de esgoto do imóvel ainda não tenha sido realizada, este campo é exibido com a opção <i>Sim</i> selecionada, permitindo alteração. Caso não exista seleção de situação de fiscalização com indicação de validar a situação da ligação de água ou esgoto do imóvel fiscalizado, este campo não é exibido.
Tipo de Medição	Informe uma das opções <i>Ligação de água</i> ou <i>Poço</i> . <b>Regra associada:</b> campo exibido dependendo da situação da ordem de serviço. Caso a situação da fiscalização desmarcada tenha indicação da obrigatoriedade de informar a opção de medição, por exemplo, o campo não é exibido.
Documento Entregue	Campo obrigatório. Selecione uma das opções, correspondente ao documento entregue: <i>Sol. Comparecimento</i> , ou <i>Auto de Infração</i> , ou <i>Nenhum</i> , ou <i>Notificação de Esgoto</i> , O checkbox de <i>Notificação de Esgoto</i> somente será disponibilizado quando a <i>Situação Encontrada</i> estiver relacionada a esgoto. <b>Regra associada:</b> opções disponíveis dependendo de a ordem de serviço já ter situação de fiscalização informada.
Encerrar O.S	Campo obrigatório. Selecione uma das opções: <i>Sim</i> - quando se tratar de encerramento da O.S., os campos <i>Motivo Encerramento</i> e <i>Parecer Encerramento</i> serão desbloqueados; ou <i>Não</i> - quando não se tratar de encerramento da O.S., os campos <i>Motivo Encerramento</i> e <i>Parecer Encerramento</i> serão bloqueados.
Motivo Encerramento	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao motivo de encerramento da O.S.
Parecer Encerramento	Este campo é livre para informar o parecer sobre o encerramento da O.S.
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 <b>Adicionar</b> .
Tipo da Foto	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Arquivo	Selecione o arquivo de foto a ser anexado ao sistema. <b>Regra associada:</b> caso a resolução da imagem tenha parâmetros (altura, largura) superiores ao informado no sistema parâmetro, o sistema faz o redimensionamento da resolução da imagem conforme parâmetros definidos. Caso o arquivo tenha formato diferente do permitido (.doc, .jpg ou .pdf) o sistema exibe uma mensagem de crítica.
Observação	Campo livre para complementar as informações com até 200 caracteres.

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a informações na base de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite apagar o conteúdo da tela em exibição.
<b>Adicionar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar uma ou mais <i>Situação Encontrada</i> , referente ao Retorno da Fiscalização.
<b>Selecionar arquivo...</b>	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar um arquivo de foto para adicionar a funcionalidade.
<b>Limpar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema permite limpar o conteúdo da tela em exibição.
<b>Cancelar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema cancela o procedimento e retorna à tela principal.
<b>Atualizar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a atualização das informações nas bases de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite Remover o item das bases de dados, referente a <i>Situação Encontrada</i> .

## Referências

### Informar Retorno Ordem de Fiscalização

## Termos Principais

### Ordem de Serviço

## Vídeos

### Informar Retorno de Ordem de Serviço de Fiscalização

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:informar\\_retorno\\_ordem\\_de\\_servico\\_de\\_fiscalizacao](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao)

Last update: 01/02/2019 20:02

