



# 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

Last update: 01/02/2019 ajuda:informar\_retorno\_ordem\_de\_servico\_de\_fiscalizacao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar\_retorno\_ordem\_de\_servico\_de\_fiscalizacao 20:02

---

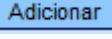
- Validar Ordem de Serviço:
  - Caso não exista a Ordem de Serviço, o sistema exibe a mensagem: *Ordem de Serviço inexistente.*
  - Caso o serviço associado à Ordem de Serviço não corresponda a um serviço de fiscalização de infração, o sistema exibe a mensagem: *O serviço associado a esta ordem de serviço 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 ou igual à data corrente - <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 alterar a data da ligação do imóvel fiscalizado, o sistema exibe a mensagem: *Só é possível selecionar uma das situações de fiscalização com indicação de alterar a data da ligação 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, e
    - 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 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 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 de 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 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 -> Fiscalizacão -> Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalizacão

|  |
|--|
| <b>Sucesso</b>   |
|  Ordem de Serviço de código 3401359 atualizada com sucesso. |
| <a href="#">Menu Principal</a>   |
| <a href="#">Informar outra fiscalização</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 <b>Pesquisar Ordem de Serviço</b> , 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.<br><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  .<br><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:<br><i>Sol. Comparecimento</i> , ou<br><i>Auto de Infração</i> , ou<br><i>Nenhum</i> , ou<br><i>Notificação de Esgoto</i> ,<br>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:<br><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<br><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:<br>O tipo da foto,<br>O arquivo contendo a foto, e<br>As informações complementares.<br>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.<br><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**

