



# 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 funcionalidade pode ser acessada através do caminho: [GSAN](#) > [Atendimento ao Público](#) > [Ordem de Serviço](#) > [Fiscalização](#) > Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização.

## Valida Ordem de Serviço

- Caso não exista a Ordem de Serviço, exibe a mensagem “Ordem de Serviço inexistente”.
- Caso o serviço associado à Ordem de Serviço não corresponda a um serviço de fiscalização de infração, 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, exibe a mensagem “Esta Ordem de Serviço está <>”.

## Valida Autorização

- Caso a opção de geração de débito informado for “não” e o usuário não possua senha especial, exibe a mensagem “Usuário não autorizado a não inclusão de débitos”.

## Verifica Valor do Débito

- Caso o valor do débito calculado não seja maior que zero, o sistema não deve gerar o débito a cobrar.

## Verifica sucesso da transação

- Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, exibe a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem “Ordem de Serviço <> atualizada com sucesso”.

## Verifica 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.

## Valida data de emissão

- Caso a data de emissão esteja inválida, 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, 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, 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, exibe a mensagem "Data de Emissão deve ser menor ou igual à data corrente - <xxxxx>".

#### Valida 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, exibe a mensagem "Informe Data de Início do Recurso".
- Caso a data de início do recurso esteja inválida, 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, exibe a mensagem "Data de Início do Recurso deve ser maior ou igual a <xxxxx>, e menor ou igual a <xxxxx>".

#### Valida 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, exibe a mensagem "Informe Data de Término do Recurso".
- Caso a data de término do recurso esteja inválida, 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, exibe a mensagem "Data de Término do Recurso deve ser maior ou igual à Data de Início do Recurso - <xxxx>".

#### Verifica 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 da fiscalização selecionadas tenha indicação de gerar débito a cobrar, exibe a mensagem "A situação selecionada para o auto de infração está incompatível com a opção de geração do débito informada".

#### Verifica 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, exibe a mensagem "Quantidade de parcelas deve ser maior ou igual a 1 e menor ou igual a <>".

#### Verifica 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.

#### Verifica situação já existente na lista

- Caso a Situação da Fiscalização já esteja na lista, exibe a mensagem "Esta Situação da

Fiscalização já foi selecionada”.

#### Verifica 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, 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, 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, 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, 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, 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; e
- Caso o usuário selecione mais de uma situação de fiscalização, exibe a mensagem “Não é possível selecionar situação de fiscalização, só é possível selecionar uma situação de fiscalização com indicação de notificação de esgoto.”.

#### Verifica 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, 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, 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, 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, e
- 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 existe débito a cobrar gerado para a situação desmarcada:
  - Caso nenhuma das situações da 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 da 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.”.

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.

Verifica 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.

Verifica 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.

Valida Percentual de Coleta

- Caso o usuário informe o valor do percentual de coleta maior que 100%, exibe a mensagem “Percentual de Coleta deve ser no máximo 100,00%”.

Verifica existência da ligação de esgoto

- Caso já exista ligação de esgoto para o imóvel, o sistema atualiza a ligação de esgoto existente.

Gsan -> Atendimento ao Público -> 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:\* 3401359 FISCALIZACAO DE IMOVEL

#### Dados do Imóvel

Matrícula do Imóvel:	1945397	145.013.580.0333.000
Cliente Usuário:	JOAO FREIRE DA SILVA	
CPF ou CNPJ:		
Situação da Ligação de Água:	LIGADO	
Situação da Ligação de Esgoto:	POTENCIAL	
Ocorrência:	SEM ANORMALIDADE	

#### Dados do Retorno

Situação Encontrada:\* ABASTECIDO POR POCO Adicionar

Remover	Situação da Fiscalização Selecionada	Data da Fiscalização
Documento Entregue:*	<input type="radio"/> Sol. Comparecimento <input type="radio"/> Auto de Infração <input type="radio"/> Nenhum <input type="radio"/> Notificação de Esgoto	

#### Dados Encerramento Ordem de Serviço

Encerrar OS:\* ☒ Sim ☐ Não

Motivo Encerramento: CONCLUSAO DO SERVICO

Parecer do Encerramento:

#### Cadastramento das fotos

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

Tipo da foto: FOTO INICIO

Arquivo: Selecionar arquivo...

Observação:

Adicionar

Limpar Cancelar Atualizar

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 o imóvel não tenha débitos além da última fatura emitida para o imóvel. Caso tenha, o

sistema ativar  um indicador na ordem de serviço de fiscalização informada no retorno e não alterar  a situação da ligação de  gua.

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



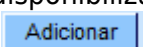

Após a validação dos dados será modificada a situação de ligação de esgoto do imóvel para LIGADO, e serão gerados os dados referentes à Ligação de Esgoto, como data da ligação, ou notificação, e dados obrigatórios referente a esgoto.

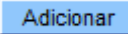
Caso a ligação seja informada DISPONÍVEL deverá ser criada uma situação especial de faturamento para não cobrar nos próximos 30 dias corridos e, caso a ligação seja informada EFETIVADO, deverá cobrar a ligação de esgoto de imediato.

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.

## 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 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.
Matrícula do Imóvel	O sistema exibe este campo a partir dos dados do imóvel cadastrado nas bases de dados.
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 �gua	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  .
Atualizar Situação da Ligação de �gua/Esgoto	Informe uma das opções "Sim" ou "Não".

<b>Campo</b>	<b>Orientações para Preenchimento</b>
Tipo de Medição	Informe uma das opções “Ligação de água” ou “Poço”.
Documento Entregue(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione uma das opções, correspondente ao documento entregue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* “Sol. Comparecimento”, ou</li> <li>* “Auto de Infração”, ou</li> <li>* “Nenhum”, ou</li> <li>* “Notificação de Esgoto”,</li> </ul> <p>O checkbox de “Notificação de Esgoto” somente será disponibilizado quando a “Situação Encontrada” estiver relacionada a esgoto.</p>
Encerrar OS(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione uma das opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* “Sim” - quando se tratar de encerramento da O.S., os campos “Motivo Encerramento” e “Parecer Encerramento” serão desbloqueados; ou</li> <li>* “Não” - quando não se tratar de encerramento da O.S., os campos “Motivo Encerramento” e “Parecer Encerramento” serão bloqueados.</li> </ul>
Motivo Encerramento	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema, referente ao motivo de encerramento da OS.
Parecer Encerramento	Este campo é livre para informar o parecer sobre o encerramento da O.S.
CADASTRAMENTO DAS FOTOS:	<p>O sistema permite incluir vários arquivos de fotos, informando os dados sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* O tipo da foto,</li> <li>* O arquivo contendo a foto, e</li> <li>* As informações complementares.</li> </ul> <p>Em seguida, clique no botão .</p>
Tipo da Foto	Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
Arquivo	<p>Selecione o arquivo de foto a ser anexado ao sistema.</p> <p>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 conforme parâmetros definidos.</p>
Observação	Campo livre para complementar as informações.

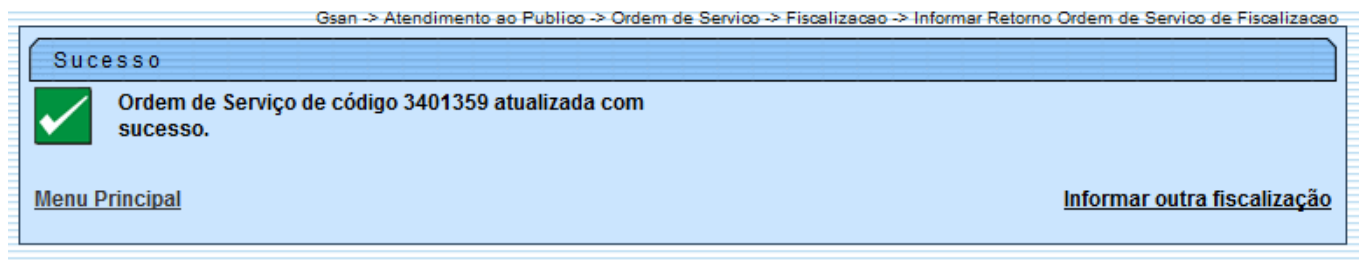
Quando ocorrer a informação no sistema GSAN de cometimento das infrações previstas nos incisos, do Art. 77 do Regulamento Geral do Fornecimento de Água e Coleta de Esgoto, Decreto 18.251 de 21 de dezembro de 1994 e suas alterações, poderá haver, caso esteja parametrizado, a suspensão automática do contrato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



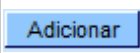
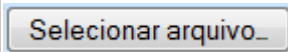
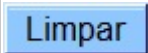
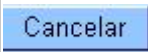
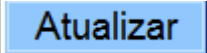

As funcionalidades de informação destas infrações que são as de “Informar Retorno da Ordem de Fiscalização” e “Informar Ocorrência/Anormalidade do Imóvel”, foram alteradas, para nestes casos, colocar o contrato de demanda residencial na situação suspenso.

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.

# Tela de Sucesso



## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar a informações nas bases de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite apagar o conteúdo da tela em exibição.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite adicionar uma ou mais "Situação Encontrada", referente ao Retorno da Fiscalização.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar um arquivo de foto para adicionar a funcionalidade.
	Ao clicar neste botão, o sistema permite limpar o conteúdo da tela em exibição.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela o procedimento e retorna a tela principal.
	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 "Situação Encontrada".

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&rev=1428697198](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:informar_retorno_ordem_de_servico_de_fiscalizacao&rev=1428697198)

Last update: 31/08/2017 01:11

