



# Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento

Esta aba faz parte da funcionalidade **Consultar Imóvel** e apresenta os registros de atendimentos e ordens de serviços associados ao imóvel, conforme a tela abaixo.

Para a **CAERN**, nesta aba é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento quanto uma ordem de serviço, conforme modelo [AQUI](#).

Para a **CAGEPA**, a tela é visualizada com *link* na mensagem **IMÓVEL POSSUI COMENTÁRIOS** em todas as abas, além de *links* nas mensagens **CORTE EM ANDAMENTO**, **AVISO DE CORTE ENTREGUE** e **AVISO DE CORTE EMITIDO**, quando houverem, conforme exemplo [AQUI](#).

## Observação

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

**Dados Cadastrais** **Dados Adicionais** **Análise Ligação Consumo** **Histórico Faturamento** **Débitos Imóvel** **Pagamento Imóvel** **Devoluções Imóvel** **Documento Cobrança** **Parcel.** **RAOS**

**Dados do Imóvel**

Imóvel:  006.002.175.0005.000

Situação de Água: **LIGADO** Situação de Esgoto: **POTENCIAL**

Tipo de Ligação: **COM HIDROMETRO**

**IMÓVEL POSSUI COMENTÁRIOS**

**Dados Gerais do Registros de Atendimento**

Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento
<a href="#">91927064</a>	<a href="#">VERIFICAR LEITURA</a>	14/09/2016	15/08/2016	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

[Expandir Consulta](#)

[Manter RA - Registro de Atendimento Incompleto](#)

[Inserir RA - Registro de Atendimento](#)

**Dados Gerais das Ordens de Serviço**

Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número de RA	Situação	Data Geração	Data de Emissão	Unidade Atual
<a href="#">40999285</a>	<a href="#">VERIFICAR LEITURA</a>	<a href="#">91927064</a>	Encerrada	14/09/2016		COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
<a href="#">39267701</a>	<a href="#">CORTE POR FALTA DE PAGAM,</a>		Encerrada	06/08/2015 22:29:25	06/08/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
<a href="#">38519130</a>	<a href="#">CORTE POR FALTA DE PAGAM,</a>		Encerrada	31/05/2015 22:29:25	31/05/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL

**Comentários do Imóvel**

Comentário	Seqencial Inc.	Data Inclusão	Usuário
USUARIA CONTESTA SANCAO REF AO RA 48393916. NO ENTANTO, CONFESSA EXISTENCIA DE DESVIO (AFIRMA NAO FAZER USO DO MESMO). INFORMADA QUE COBRANCA EH DEVIDA. ## ARON * 04/05/2012.	0	07/09/2015	ADMIN - PCG

[Voltar](#)

[Cancelar](#)

Cada aba conterá as informações relacionadas a um determinado assunto específico:

- **Dados cadastrais**
- **Dados adicionais**
- **Análise Ligação Consumo**
- **Histórico do faturamento**
- **Débitos do imóvel**
- **Pagamento Imóvel**
- **Devolução Imóvel**
- **Documento Cobrança**
- **Parcelamentos efetuados**

#### **Registros de Atendimentos (RA/OS)**

Clique no *link* de uma aba, para ver o detalhamento das informações correspondentes disponíveis.

Ao clicar no *link* do campo **Número do RA**, o sistema apresenta a tela **Consultar Dados do Registro de Atendimento** referente ao **Registro de Atendimento** selecionado.

Ao clicar no *link* **Inserir RA - Registro de Atendimento** o sistema visualiza a funcionalidade para a inserção dos dados do **RA**. Ao clicar no *link* **Manter RA - Registro de Atendimento Incompleto** o sistema visualiza a funcionalidade para a inserção dos dados do registro de atendimento **incompleto**.



O botão  que se encontra na mesma linha do subtítulo **Dados do Imóvel**, apresenta um *Hint* que exibe:

- Inscrição do Imóvel;
- Cliente Usuário;
- Número do Hidrômetro; e
- Endereço do Imóvel.



Caso o imóvel esteja na **Situação de Cortado**, o sistema apresenta um *Hint*  que exibe:

- Tipo do Corte;
- Motivo do Corte;
- Data do Corte; e
- Número do Selo do Corte.

Em todas as abas são apresentadas as seguintes informações:

- Matrícula do Imóvel;
- Inscrição composta do imóvel:
  - Localidade;
  - Setor Comercial;
  - Quadra;
  - Lote;
- Descrição da Situação da Ligação de Água;
- Descrição da Situação da Ligação de Esgoto.

Para a **DESO**, o quadro **Comentários do Imóvel** é visualizado. Nele, é possível ler, caso exista, algum comentário pertinente ao imóvel consultado, além da data de inclusão e nome do usuário que inseriu o texto. Além disso, ao clicar no botão

**Expandir Consulta** , o sistema acessa a tela de popup abaixo, onde é possível consultar a lista de registros de atendimento com seus respectivos dados gerais, tais como o **Tipo de Solicitação** e a **Unidade de Atendimento**:

Informações Extendidas de Registro Atendimento							
Dados Gerais do Registros de Atendimento							
Número do RA	Tipo da Solicitação	Especificação	Unidade de Atendimento	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento
21594063	VAZAMENTO	VAZAMENTO DE REDE	DIST. DE OPERACAO DO SERIAO	29/11/2012	30/11/2012	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO
8854904	SUPRESSAO PARCIAL NO RAMAL	POR DEBITO	AQUIDABA	10/10/2008	10/10/2008	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

[Fechar](#)

Também para a **DESO**, o quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento** pode conter um *link* na **Data de Atendimento**, caso o registro de atendimento tenha sido reiterado:

Dados Cadastrais	Dados Adicionais	Análise Ligação Consumo	Histórico Faturamento	Débitos Imóvel	Pagamento Imóvel	Devolução Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RAOS
<b>Dados do Imóvel</b>									
Imóvel:*	5111498	 014.002.111.1179.000							
Situação de Água:	LIGADO			Situação de Esgoto:	POTENCIAL				
Tipo de Ligação:	COM HIDROMETRO								
Dados Gerais do Registros de Atendimento									
Número do RA	Especificação		Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento			
21478180	NA RUA		24/10/2012	24/10/2012	Encerrado	DO SERVICO			
21475709	INFOR.FALTAS DE ÁGUA		23/10/2012	24/10/2012	Encerrado	ATEND TELEFONICO DECRETO 6.523			
12713880	VAZAMENTO DE RAMAL		17/02/2010		Pendente				
<a href="#">Exibir RAs Reiterados</a>						<a href="#">Expandir Consulta</a>			

Acima, caso o *link* seja clicado, o sistema abre um *popup* exibindo as informações da reiteração do registro de atendimento: *data, nome do solicitante, nome do cliente, unidade de negócio, número do primeiro telefone e número do protocolo*:

## Registros de Atendimentos Reiterados

## Dados dos Registros de Atendimentos Reiterados

Data da Reiteração	Solicitante	Cliente	Unidade Negócio	Fone	Protocolo
02/02/2017 17:12:40	ADELMA LAURINDA DA MOTA	ADELMA LAURINDA DA MOTA			12713880

Total de reiterações: 1

[Fechar](#)

Caso haja fotos cadastradas no sistema associadas à Ordem de Serviço de um imóvel, será exibido um *link* no campo **Tipo de Serviço**. Ao passar o mouse sobre esse *link*, surgirá um *Hint*, em destaque, com a descrição **Consultar Fotos**, onde serão exibidas as fotos.

Também é possível consultar as fotos, clicando no *link* do campo **Ordem de Serviço**, será exibido um *popup* detalhando os dados da OS e um *link* **Exibir Fotos da OS** (quando existir foto cadastrada para o imóvel).

## 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:					
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:	100075 SAVIO LUIZ DE ANDRADE CAVALCANTE				
Data da Última Emissão:	<a href="#">Exibir Fotos da OS</a>				

[Dados da Programação](#)[Dados do Local da Ocorrência](#)[Histórico Motivos OS Não Encerradas](#)[Fechar](#)[Encerrar](#)

Quando não existir fotos cadastradas o *Hint* não aparecerá.

### Consultar Fotos da OS

Ordem de Serviço:

Tipo de Serviço :



[Voltar](#)

Ao clicar no *link* do campo **Ordem de Serviço**, o usuário terá a possibilidade de consultar a ordem de serviço do imóvel selecionado.

Consultar Ordem de Serviço

Dados Gerais da Ordem de Serviço			
Número da OS:	25461071	Situação da OS:	PENDENTE
Número do RA:	36881947	Situação do RA:	PENDENTE
Data da Geração:	31/01/2012		
Tipo do Serviço:	1001	INST.DE RAMAL PRED.AGUA C/INSTAL. HIDROMETRO	
Observação:			
Valor do Serviço Original:	0	Valor do Serviço Atual:	
Prioridade Original:	INICIO ATE 72H		
Prioridade Atual:	INICIO ATE 72H		
Unidade da Geração da OS:	9756	ATENDIMENTO INTERNET	
Usuário da Geração da OS:	99814 INTERNET		
Data da Última Emissão:			
Dados do Local da Ocorrência			
<input type="button" value="Fechar"/>	<input type="button" value="Encerrar"/>		

## Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN

<a href="#">Dados Cadastrais</a>	<a href="#">Dados Adicionais</a>	<a href="#">Análise Ligação Consumo</a>	<a href="#">Histórico Faturamento</a>	<a href="#">Débitos Imóvel</a>	<a href="#">Pagamento Imóvel</a>	<a href="#">Devolução Imóvel</a>	<a href="#">Documento Cobrança</a>	<a href="#">Parcel.</a>	<a href="#">RA/O.S</a>																														
<h3>Dados do Imóvel</h3> <p>Imóvel: <input type="text" value="6173007"/> <input type="text" value="411.001.890.0282.000"/> </p> <p>Situação de Água: <b>LIGADO</b> Situação de Esgoto: <b>POTENCIAL</b></p> <p>Tipo de Ligação: <b>COM HIDROMETRO</b></p>																																							
<h3>Dados Gerais do Registros de Atendimento</h3> <table border="1"><thead><tr><th>Número do RA</th><th>Especificação</th><th>Data de Atendimento</th><th>Data de Encerramento</th><th>Situação</th><th>Motivo Encerramento</th></tr></thead><tbody><tr><td><a href="#">4646874</a></td><td><a href="#">REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO</a></td><td>04/01/2019</td><td></td><td>Pendente</td><td></td></tr><tr><td><a href="#">4646875</a></td><td><a href="#">ALTERAÇÃO DE INSCRIÇÃO</a></td><td>04/01/2019</td><td></td><td>Pendente</td><td></td></tr><tr><td><a href="#">4210229</a></td><td><a href="#">REFATURAMENTO DA CONTA</a></td><td>27/11/2017</td><td></td><td>Pendente</td><td></td></tr><tr><td><a href="#">2851404</a></td><td><a href="#">REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO</a></td><td>24/09/2015</td><td>24/09/2015</td><td>Encerrado</td><td>CONCLUSAO DO SERVICO</td></tr></tbody></table> <p><a href="#">Expandir Consulta</a></p>										Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento	<a href="#">4646874</a>	<a href="#">REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO</a>	04/01/2019		Pendente		<a href="#">4646875</a>	<a href="#">ALTERAÇÃO DE INSCRIÇÃO</a>	04/01/2019		Pendente		<a href="#">4210229</a>	<a href="#">REFATURAMENTO DA CONTA</a>	27/11/2017		Pendente		<a href="#">2851404</a>	<a href="#">REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO</a>	24/09/2015	24/09/2015	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO
Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento																																		
<a href="#">4646874</a>	<a href="#">REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO</a>	04/01/2019		Pendente																																			
<a href="#">4646875</a>	<a href="#">ALTERAÇÃO DE INSCRIÇÃO</a>	04/01/2019		Pendente																																			
<a href="#">4210229</a>	<a href="#">REFATURAMENTO DA CONTA</a>	27/11/2017		Pendente																																			
<a href="#">2851404</a>	<a href="#">REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO</a>	24/09/2015	24/09/2015	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO																																		
<h3>Inserir RA - Registro de Atendimento</h3> <table border="1"><thead><tr><th>Ordem de Serviço</th><th>Tipo de Serviço</th><th>Número de RA</th><th>Situação</th><th>Data Geração</th><th>Data de Emissão</th><th>Unidade Atual</th></tr></thead><tbody><tr><td><a href="#">8904241</a></td><td><a href="#">REPOS RAM DE AGUA POS SUPRESSAO C/HIDROMETRO</a></td><td><a href="#">4646874</a></td><td>Pendente</td><td>04/01/2019</td><td></td><td>ASSESSORIA ADMINISTRATIVA</td></tr><tr><td><a href="#">8540582</a></td><td><a href="#">VISITA DE COBRANCA</a></td><td></td><td>Encerrada</td><td>14/03/2018</td><td></td><td>ESCRITORIO LOCAL DE CAICÓ</td></tr></tbody></table>										Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número de RA	Situação	Data Geração	Data de Emissão	Unidade Atual	<a href="#">8904241</a>	<a href="#">REPOS RAM DE AGUA POS SUPRESSAO C/HIDROMETRO</a>	<a href="#">4646874</a>	Pendente	04/01/2019		ASSESSORIA ADMINISTRATIVA	<a href="#">8540582</a>	<a href="#">VISITA DE COBRANCA</a>		Encerrada	14/03/2018		ESCRITORIO LOCAL DE CAICÓ									
Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número de RA	Situação	Data Geração	Data de Emissão	Unidade Atual																																	
<a href="#">8904241</a>	<a href="#">REPOS RAM DE AGUA POS SUPRESSAO C/HIDROMETRO</a>	<a href="#">4646874</a>	Pendente	04/01/2019		ASSESSORIA ADMINISTRATIVA																																	
<a href="#">8540582</a>	<a href="#">VISITA DE COBRANCA</a>		Encerrada	14/03/2018		ESCRITORIO LOCAL DE CAICÓ																																	
<h3>Comentários do Imóvel</h3>																																							
<p> <a href="#">Voltar</a></p> <p><a href="#">Cancelar</a></p>																																							
<p>Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07</p>																																							

Acima, é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento (clicando no *link* da coluna **Especificação**, quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**) quanto uma ordem de serviço (clicando no *link* da coluna **Tipo de Serviço**, quadro **Dados Gerais da Ordem de Serviço**). Para detalhes gerais sobre as duas funcionalidades clique [AQUI](#) e [AQUI](#).

Acessadas diretamente pela aba **RA/O.S**, as respectivas telas trazem o botão [Consultar Imóvel](#) habilitado. Clicando sobre ele, é possível retornar para a funcionalidade. Depois de atualizadas, as telas de sucesso do registro de atendimento e da ordem de serviço também trazem um *link* para retornar a **Consultar Imóvel**, conforme exemplos [AQUI](#).

## Consultar Registro de Atendimento - CAERN



**Consultar Registro de Atendimento**

[Pesquisar outro Registro de Atendimento](#)

Número do RA:  [Pesquisar](#)

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento	
Número do RA:	4353751
Número Manual:	
Tipo de Solicitação:	601 SERVIÇOS DE RAMAL DE ÁGUA
Especificação:	1109 INSTALAÇÃO RAMAL DE ÁGUA C/HIDROMETRO
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual
Data do Atendimento:	02/02/2018
Hora do Atendimento:	13:41
Tempo de Espera para Atendimento:	às
Data Prevista:	17/02/2018
Valor Sugerido:	674,62
Meio de Solicitação:	1 BALCAO
Unidade de Atendimento:	5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
Usuário:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA
Unidade Atual:	5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
Unidade Anterior:	5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
Observação:	CLIENTE 112918 SOLICITA PARCELAR EM 03 VEZES O VALOR DA TX DE LIGAÇÃO DO RAMAL DE ÁGUA.
Indicador Processo Adm Jud:	NAO
Número Processo na Agência:	

**Dados do Local da Ocorrência**

Matrícula do Imóvel: 10407120 501.001.153.0324.000 [Consultar Débitos](#)

Rota: 901 Sequencial Rota: 4760

Contas Associadas ao Registro de Atendimento		
Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

Endereço da Ocorrência: RUA 84 DE JULHO - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN 59140-000

Ponto de Referência: Coordenada Norte: Coordenada Leste:

Município: Bairro: Área do Bairro:

Localidade: 501 ESC DIST CENTRAL DE PARNAMIRIM

Sector Comercial: 1 SETOR 001 ESC.CENTRAL PARNAMIR

Quada: 153 Divisão de Esgoto:

Local da Ocorrência: Pavimento da Rua Pavimento da Calçada:

Descrição do Local da Ocorrência:

**Dados do Solicitante**

Nº Protocolo: 20181004725667

Cliente: 112918 JOSIANA RIBEIRO DA SILVA CORPAS

Solicitante: Unidade: Funcionário: Responsável: Nome do Solicitante:

Enviar email para pesquisa de satisfação:  Sim  Não

Endereço de email: RUA MANOEL COSTA, N 60 - LIXO 3 PARNAMIRIM RN 59140-000

Ponto de Referência: Fone do Solicitante:

**Anexos**

**Dados da Última Tramitação**

Unidade de Origem: 5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /

Unidade Atual: 5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM

Data do Trâmite: 02/02/2018

Hora do Trâmite: 13:50

Usuário Responsável: 258 JOSE EVERALDO VIEIRA

Parecer do Trâmite: Motivo do Trâmite:

**Dados de Reiteração**

Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone

**Dados da Reativação**

Número do RA Atual: Situação do RA Atual: Motivo da Reativação: Data da Reativação: Hora da Reativação: Data Prevista do RA Atual: Unidade da Reativação: Unidade do RA Atual: Observação:

**Dados do Encerramento**

Motivo do Encerramento: 2 CONCLUSÃO DO SERVICO

Número do RA de Referência: Situação do RA Referência: Data da Encerramento: 08/02/2018 Hora do Encerramento: 15:50 Data Prevista: 17/02/2018 Unidade do Encerramento: 5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM Usuário do Encerramento: 258 JOSE EVERALDO VIEIRA Parecer do Encerramento: SERVICO EXECUTADO, EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE Motivo da não cobrança:

[Atualizar](#) [Reitar](#) [Tramitar](#) [Encerrar](#) [Reativar](#) [Imprimir](#) [Gerar O.S.](#)

[Consultar Solicitantes](#) [Consultar Trâmites](#) [Consultar O.S.](#) [Imprimir Via Cliente](#)

[Voltar](#) [Consultar Imóvel](#)

## Consultar Ordem de Serviço - CAERN

Consultar Ordem de Serviço

[Ajuda](#)

Pesquisar outra Ordem de Serviço

Número da OS:

Pesquisar

Dados Gerais da Ordem de Serviço

Número da OS:	8400999	Situação da OS:	
		ENCERRADA	
Número do RA:	4353751	Situação do RA:	
		ENCERRADO	
Data da Geração:	02/02/2018		
Tipo do Serviço:	110	INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO	
Observação:	CLIENTE 112918 SOLICITA PARCELAR EM 03 VEZES O VALOR DA TX DE LIGACAO DO		
Valor do Serviço Original:	646,44	Valor do Serviço Atual:	131,40
Prioridade Original:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
Prioridade Atual:	URGENTE - INICIO ATE 2H		
Unidade da Geração da OS:	5212	NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO E COMBATE A	
Usuário da Geração da OS:	258	JOSE EVERALDO VIEIRA	
Unidade Atual:	5200	UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM	
Data da Última Emissão:	02/02/2018		
Data de Validade:			

Dados da Programação

Data da Programação:	
Equipe da Programação:	

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do Imóvel:	10407120	501.001.153.0324.000
Rota:	901	Sequencial Rota: 4760
Endereço da Ocorrência:	RUA 04 DE JULHO - 12 - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN 59140-392	
Ponto de Referência:		

Dados do Encerramento da Ordem de Serviço

Data do Encerramento:	08/02/2018 15:49:00
Data do Encerramento no Sistema:	08/02/2018 15:49:58
Parecer do Encerramento:	SERVICO EXECUTADO. EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE
Área Pavimentação:	m <sup>2</sup>
Comercial Atualizado:	SIM
Serviço Cobrado:	SIM
Percentual da Cobrança:	100,00 %
Valor Cobrado:	131,40
Motivo do Encerramento:	CONCLUSAO DO SERVICO
Unidade do Encerramento:	5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
Usuário do Encerramento:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA
Funcionário:	
Serviço de Medição:	

Voltar
Consultar Imóvel
Imprimir Parecer
Atualizar
Encerrar
Imprimir

Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07

## Telas de Sucesso - CAERN

**Sucesso**

 Registro de Atendimento de código 4646874 atualizado com sucesso.

[Menu Principal](#) [Atualizar outro Registro de Atendimento](#)  
[Voltar](#) [Consultar Imóvel](#)  
[Voltar](#)

**Sucesso**

 Ordem de Serviço 8904241 para o registro de Atendimento número 4646874 atualizada com sucesso.

[Menu Principal](#) [Realizar outra Manutenção de Ordem de Serviço](#)  
[Voltar](#) [Consultar Imóvel](#)  
[Voltar](#)

## Aba Registros de Atendimento - CAGEPA

Dados Cadastrais	Dados Adicionais	Análise Ligação Consumo	Histórico Faturamento	Débitos Imóvel	Pagamento Imóvel	Devoluções Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RAOS
<b>Dados do Imóvel</b>									
Imóvel:*		<input type="text" value="705956"/>		<input type="text" value="003.010.160.0586.000"/>					
Situação de Água:		LIGADO		Situação de Esgoto:		POTENCIAL			
Tipo de Ligação:		COM HIDROMETRO							
<u><b>CORTE EM ANDAMENTO</b></u>									
<u><b>IMÓVEL POSSUI COMENTÁRIOS</b></u>									
<b>Dados Gerais do Registros de Atendimento</b>									
Número do RA	Especificação		Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento			
94278908	RELIGACAO POR CONSUMO MEDIDO		17/04/2019	18/04/2019	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO			
94156310	VERIF LEITURA AGUA CORTADA		15/02/2019	21/02/2019	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO			
94039591	VERIF LEITURA AGUA CORTADA		17/12/2018	20/12/2018	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO			
<a href="#">Expandir Consulta</a>									
<u><b>Inserir RA - Registro de Atendimento</b></u>									
<b>Dados Gerais das Ordens de Serviço</b>									
Ordem de Serviço	Tipo de Serviço	Número de RA	Situação	Data Geração	Data de Emissão	Unidade Atual			
43604463	CORTE POR FALTA DE PAGAM,		Pendente	15/06/2019		FATURAMENTO E COBRANÇA DO LITORAL (TERCEIROS)			
43427934	RELIGACAO POR CONSUMO	94278908	Encerrada	17/04/2019		ATEND. PERSONALIZADO SANTA BITA			
<u><b>Comentários do Imóvel</b></u>									
<a href="#">Voltar</a>									
<a href="#">Cancelar</a>									
Versão: 3.56.1.0 (Batch) 10/07/2019 - 9:47:04									

Acima, caso haja comentário para o imóvel, a tela é visualizada com um *link* na mensagem **IMÓVEL POSSUI COMENTÁRIOS**. Clicando sobre ele, o sistema visualiza um *popup* apresentando os comentários registrados para o imóvel, sem que seja necessário mudar para a **Aba Registros Atendimento** para visualizá-los:

Comentários do Imóvel			
Comentário	Sequencial	Data Inclusão	Usuário
teste	2º	15/07/2019 10:00:25	GSAN ADMIN

[Fechar](#)

No caso de existirem para o imóvel mensagens do tipo **CORTE EM ANDAMENTO, AVISO DE CORTE ENTREGUE** e **AVISO DE CORTE EMITIDO**, o sistema visualiza o *link* em **vermelho** (conforme tela incial da *Aba Registros de Atendimento - CAGEPA* acima) com o tipo da mensagem descrito. Clicando sobre ele, é aberto um *popup* apresentando o documento de cobrança (aviso de débito ou ordem de corte) que originou a mensagem, sem que seja necessário mudar para a **Aba Documentos Cobrança** para visualizá-lo:

Documento de Cobrança									
DOC	Ação de Cobrança	Emissão	Forma Emissão	Tipo Doc.	Imóvel/ Cliente	Vi. Doc.	Qtd. Itens	Sit. OS	Responsável
<a href="#">21199518</a>	CORTE FÍSICO	15/08/2019 19:53:43	CRONOGRAMA	ORDEM DE CORTE	C	1.137,10	19	Pendente	

[Fechar](#)

Neste caso, clicando sobre o *link* da coluna **DOC**, o sistema visualiza a tela **Consultar Itens do Documento de Cobrança**:

## Consultar Itens do Documento de Cobrança

## Dados do Imóvel:

Matrícula: 705956  
 Inscrição: 003.010.160.0586.000  
 Situação de água: LIGADO  
 Situação de Esgoto: POTENCIAL

## Endereço

RUA PROJETADA 1 AP202/1AND - JARDIM EUROPA SANTA RITA PB 58300

## Dados do Cliente:

Código: 70595615  
 Nome: JM CONST

Sequencial Documento: 21199518

VI. Documento: 1.137,10 VI. Desconto: 0,00

Mot. Não Entrega do Documento: VI. Acréscimo: 0,00

Situação da Ação: CANCELADA Data Sit. da Ação:

Qtde. Itens: 19

## Emissão:

Forma: CRONOGRAMA Data/Hora: 15/06/2019 19:53:43

Responsável:

## Contas:

Mês/Ano	Vencimento	água	Esgoto	Débitos	Créditos	Impostos	VI. Conta	Situação	VI. Item Cobrado
01/2015	01/02/2015	24,49	0,00	139,53	0,00	0,00	164,02	NORMAL	164,02
02/2015	01/03/2015	26,93	0,00	0,00	0,00	0,00	26,93	NORMAL	26,93
03/2015	01/04/2015	26,93	0,00	0,00	0,00	0,00	26,93	NORMAL	26,93
04/2015	01/05/2015	26,93	0,00	0,00	0,00	0,00	26,93	NORMAL	26,93
11/2017	28/11/2017	36,84	0,00	0,00	0,00	0,00	36,84	NORMAL	36,84
02/2018	28/02/2018	36,84	0,00	0,00	0,00	0,00	36,84	NORMAL	36,84
03/2018	28/03/2018	36,84	0,00	0,00	0,00	0,00	36,84	NORMAL	36,84
04/2018	28/04/2018	36,84	0,00	0,00	0,00	0,00	36,84	NORMAL	36,84
05/2018	28/05/2018	37,91	0,00	361,93	0,00	0,00	399,84	NORMAL	399,84
06/2018	28/06/2018	37,91	0,00	0,00	0,00	0,00	37,91	NORMAL	37,91
07/2018	28/07/2018	37,91	0,00	0,00	0,00	0,00	37,91	NORMAL	37,91
12/2018	28/12/2018	37,91	0,00	0,00	0,00	0,00	37,91	NORMAL	37,91
04/2019	28/04/2019	37,91	0,00	0,00	0,00	0,00	37,91	NORMAL	37,91
09/2017	28/09/2017	36,84	0,00	0,00	0,00	0,00	36,84	NORMAL	36,84
02/2019	28/02/2019	37,91	0,00	0,00	0,00	0,00	37,91	NORMAL	37,91
03/2019	28/03/2019	37,91	0,00	0,00	0,00	0,00	37,91	NORMAL	37,91
05/2015	01/06/2015	26,93	0,00	0,00	0,00	0,00	26,93	NORMAL	26,93
06/2015	01/07/2015	26,93	0,00	0,00	0,00	0,00	26,93	NORMAL	26,93
07/2015	01/08/2015	26,93	0,00	0,00	0,00	0,00	26,93	NORMAL	26,93

## Débitos A Cobrar:

Tipo do Débito	Mês/Ano Referência	Mês/Ano Cobrança	Parcela	VI. Parcela	VI. Item Cobrado
----------------	--------------------	------------------	---------	-------------	------------------

## Guias de Pagamento:

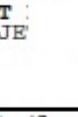
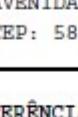
Tipo do Débito	Emissão	Vencimento	VI. Guia de Pagamento	VI. Item Cobrado
----------------	---------	------------	-----------------------	------------------

## Créditos A Realizar:

Tipo do Crédito	Mês/Ano Referência	Mês/Ano Cobrança	Parcela	VI. Parcela	VI. Item Cobrado
-----------------	--------------------	------------------	---------	-------------	------------------

[Voltar](#) [Ordem de Serviço](#) [Emitir Doc. Cobrança](#) [Fechar](#)

Desta vez, é possível consultar os itens do documento de cobrança que originou a mensagem de **CORTE EM ANDAMENTO, AVISO DE CORTE ENTREGUE** ou **AVISO DE CORTE EMITIDO**, com a possibilidade de imprimi-lo, clicando em [Emitir Doc. Cobrança](#).

 <b>COMPANHIA DE AGUAS E ESGOTOS DA PARAIBA</b> CNPJ: 09.123.654/0001-87 AVENIDA FELICIANO CIRNE - CAGEPA - CEP: 58.015- <b>CAGEPA</b>		<b>CORTE FISICO</b> <b>43604463</b> <b>SEQUENCIAL</b>																						
Nome/Endereço <b>JM CONST</b> RUA PROJE AP202/1AND - JARDIM EUROPA SANTA RITA PB 58300-  Grupo/Rota/Seq.Rota 160/000006/0000      Matrícula 7059561.      Inscrição 003.010.160.0586.000      Data da Emissão 15/07/2019																								
Categoria Principal <b>RESIDENCIAL</b>		Situação da Ligação da Água <b>LIGADO</b>	Situação da Ligação de Esgoto <b>POTENCIAL</b>																					
<b>DADOS DO CORTE</b>																								
Tipo <input type="checkbox"/> CAVALETE <input type="checkbox"/> RAMAL <input type="checkbox"/> REDE <input type="checkbox"/> RET. HIDR <input type="checkbox"/> LENTILHA <input type="checkbox"/> SUPRESSÃO		Executor  Data      Hora																						
<b>DADOS DO HIDROMETRO</b>																								
Número A12N126717		Leitura	Localização INL																					
<b>MOTIVO DA NAO EXECUCAO DO CORTE</b>																								
Tipo <input type="checkbox"/> CASA FECHADA <input type="checkbox"/> CLIENTE NÃO PERMITIU <input type="checkbox"/> CONTA PAGA <input type="checkbox"/> CONTINUA CORTADO <input type="checkbox"/> CLIENTE EM ACORDO		<input type="checkbox"/> NÃO EXECUTANDO O CORTE EM ACORDO COM O CLIENTE, O MESMO NÃO FICA ISENTO DO PAGAMENTO  <input type="checkbox"/> CORTE INTERNO, AUTORIZADO PELO CLIENTE																						
ANOTAÇÕES:																								
ASSINATURA DO CLIENTE		/ / : DATA	: HORA																					
 <b>COMPANHIA DE AGUAS E ESGOTOS DA PARAIBA</b> CNPJ: 09.123.654/0001-87 AVENIDA FELICIANO CIRNE - CAGEPA - 220 - JAGUARIBE CEP: 58.015-570			<b>CORTE FISICO</b> <b>43604463</b>																					
			Data de Emissão: 15/07/2019																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>REFERÊNCIA</th> <th>VENCIMENTO</th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>06/2015</td> <td>01/07/2015</td> <td>26,93</td> </tr> <tr> <td>05/2015</td> <td>01/06/2015</td> <td>26,93</td> </tr> <tr> <td>04/2015</td> <td>01/05/2015</td> <td>26,93</td> </tr> <tr> <td>03/2015</td> <td>01/04/2015</td> <td>26,93</td> </tr> <tr> <td>02/2015</td> <td>01/03/2015</td> <td>26,93</td> </tr> <tr> <td>01/2015</td> <td>01/02/2015</td> <td>164,02</td> </tr> </tbody> </table>				REFERÊNCIA	VENCIMENTO	VALOR	06/2015	01/07/2015	26,93	05/2015	01/06/2015	26,93	04/2015	01/05/2015	26,93	03/2015	01/04/2015	26,93	02/2015	01/03/2015	26,93	01/2015	01/02/2015	164,02
REFERÊNCIA	VENCIMENTO	VALOR																						
06/2015	01/07/2015	26,93																						
05/2015	01/06/2015	26,93																						
04/2015	01/05/2015	26,93																						
03/2015	01/04/2015	26,93																						
02/2015	01/03/2015	26,93																						
01/2015	01/02/2015	164,02																						
<b>OUTROS MESES EM DÉBITO:</b> 838,43																								
Inscrição 003.010.160.0586.000		Nome/Endereço <b>JM CONST E SERVICOS LTDA</b>																						
Endereço: RUA PROJETADA		- JARDIM EUROPA SANTA RITA PB 58300-																						
Matrícula 7059561.		Número do Documento	Valor 1.137,10																					
82610000011-4 37100010003-7 07059561502-5 11995181815-0																								
																								

# Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Imóvel	<p>Campo obrigatório - Informe o número do imóvel, ou clique no botão  para consultar a matrícula desejada.</p> <p>Ao informar a matrícula, o sistema exibe a inscrição do imóvel (ao lado do campo matrícula); a situação de água; e a situação de esgoto.</p> <p>Para apagar os dados do imóvel da tela, clique no botão  ao lado do campo de inscrição do imóvel.</p> <p>Ao clicar no botão  ao lado da constante <b>Dados do Imóvel</b>, o sistema exibe os dados sobre o imóvel, quais sejam: Inscrição; Cliente Usuário; Hidrômetro; e Endereço.</p> <p>Um segundo botão  poderá surgir ao lado do anterior, quando existir fotos cadastradas para a ordem de serviço associada ao imóvel.</p> <p>Ao clicar no botão  ao lado do campo <b>Situação de Água</b>, o sistema exibe os dados sobre o corte:</p> <p>Tipo do Corte; Motivo do Corte; Data do Corte; Número do Selo do Corte.</p>
Número do RA	<p>O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam: Especificação; Data de Atendimento; Data de Encerramento; Situação; e Motivo do Encerramento.</p> <p>Para obter mais detalhes sobre o Registro de Atendimento (RA), clique no <i>link</i> correspondente. Feito isso, o sistema exibe um popup para <b>Consultar Dados do Registro de Atendimento</b>.</p>
Ordem de Serviço	<p>O sistema exibe os dados gerais da ordem de serviço, quais sejam: Tipo de Serviço; Número de RA; Situação; Data Geração; Data de Emissão; e Unidade Atual.</p> <p>Para obter mais detalhes sobre a Ordem de Serviço (OS), clique no <i>link</i> correspondente e o sistema exibe um popup para <b>Consultar Ordem de Serviço</b>.</p>

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para consultar o imóvel.
	Utilize este botão para apagar o conteúdo do campo em exibição.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Utilize este botão para exibir o detalhamento sobre o campo ao lado. O <i>Hint</i> na linha de Dados do Imóvel exibe os dados, e o <i>hint</i> ao lado da Situação de Água somente será exibido quando o imóvel estiver na situação de cortado, contendo os dados do corte.
 Voltar	Utilize este botão para voltar para a aba anterior.
 Fechar	Utilize este botão para fechar o popup.
 Cancelar	Utilize este botão para fechar esta funcionalidade e voltar para a tela inicial do sistema.
<b>Expandir Consulta</b>	Utilize este botão para expandir a consulta sobre o Registro de Atendimento.

## Referências

[Consultar Imóvel](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

[Registro de Atendimento](#)

[Gerar Ordem de Serviço](#)

## Termos Principais

[Registro de Atendimento](#)

## Vídeos

[Registros de Atendimento e RA](#)

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:registros\\_de\\_atendimentos\\_ra\\_os](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os)

Last update: **15/07/2019 21:33**

