



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:

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.
- RAMOS

Dados do Imóvel

Imóvel:*

Situação de Água: Situação de Esgoto:

Tipo de Ligação:

IMÓVEL POSSUI COMENTÁRIOS

Dados Gerais do Registros de Atendimento

| Número do RA | Especificação | Data de Atendimento | Data de Encerramento | Situação | Motivo Encerramento |
|--------------|-------------------|---------------------|----------------------|-----------|----------------------|
| 91927064 | VERIFICAR LEITURA | 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 |
|------------------|---------------------------|--------------|-----------|--------------|---------------------|--------------------------------|
| 40999285 | VERIFICAR LEITURA | 91927064 | Encerrada | 14/09/2016 | | COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL |
| 39267701 | CORTE POR FALTA DE PAGAM, | | Encerrada | 06/08/2015 | 06/08/2015 22:29:25 | COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL |
| 38519130 | CORTE POR FALTA DE PAGAM, | | Encerrada | 31/05/2015 | 31/05/2015 22:29:25 | COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL |

Comentários do Imóvel

| Comentário | Sequencial 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 COBRANC A 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

-

Devoluções 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;

-

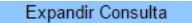
Lote;

-

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 SERTAO | 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](#)

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: | | Valor do Serviço Atual: | |
| 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: | 10007: SAVIO LUIZ DE ANDRADE CAVALCANTE | | |
| Data da Última Emissão: | | Exibir Fotos da OS | |
| 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 :



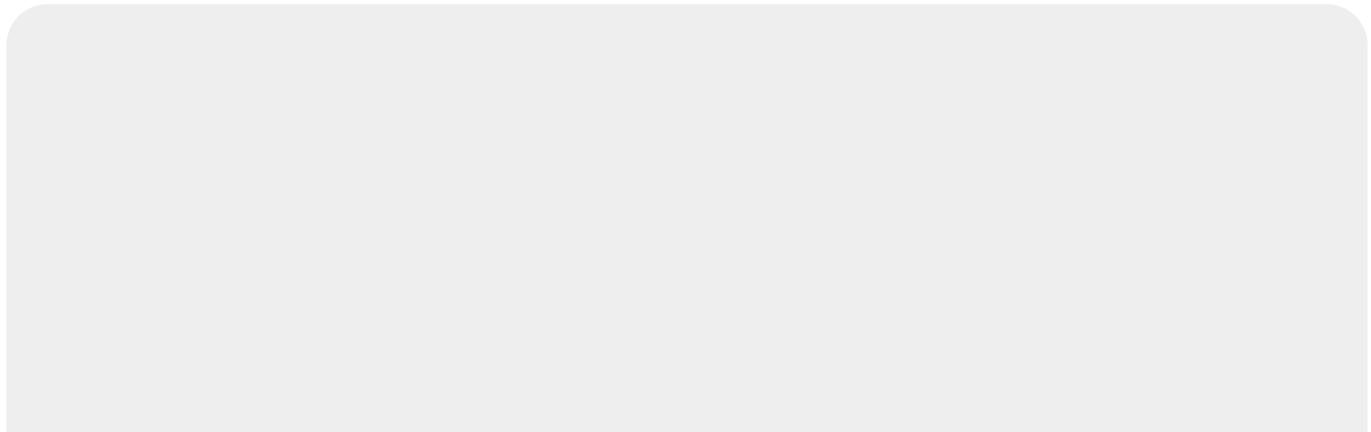






[◀ Voltar](#)

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

Fechar





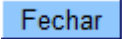
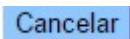

Encerrar

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 Dados do Imóvel, 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 Situação de Água, o sistema exibe os dados sobre o corte: Tipo do Corte; Motivo do Corte; Data do Corte; Número do Selo do Corte.</p> |

| Campo | Orientações para Preenchimento |
|------------------|---|
| Número do RA | O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam: Especificação; Data de Atendimento; Data de Encerramento; Situação; e Motivo do Encerramento. Para obter mais detalhes sobre o Registro de Atendimento (RA), clique no <i>link</i> correspondente. Feito isso, o sistema exibe um popup para Consultar Dados do Registro de Atendimento . |
| Ordem de Serviço | 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. Para obter mais detalhes sobre a Ordem de Serviço (OS), clique no <i>link</i> correspondente e o sistema exibe um popup para Consultar Ordem de Serviço . |

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. |
|  | 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. |
|  | Utilize este botão para voltar para a aba anterior. |
|  | Utilize este botão para fechar o popup. |
|  | Utilize este botão para fechar esta funcionalidade e voltar para a tela inicial do sistema. |
|  | 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&rev=1538665305

Last update: **04/10/2018 15:01**

