



# 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](#):

## 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
<a href="#">21594063</a>	VAZAMENTO	VAZAMENTO DE REDE	DIST. DE OPERACAO DO SERTAO	29/11/2012	30/11/2012	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO
<a href="#">8854904</a>	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			
<b>Dados Gerais da Ordem de Serviço</b>			
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:		<a href="#">Exibir Fotos da OS</a>	
<b>Dados da Programação</b>			
<b>Dados do Local da Ocorrência</b>			
<b>Histórico Motivos OS Não Encerradas</b>			
<a href="#">Fechar</a>		<a href="#">Encerrar</a>	

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**

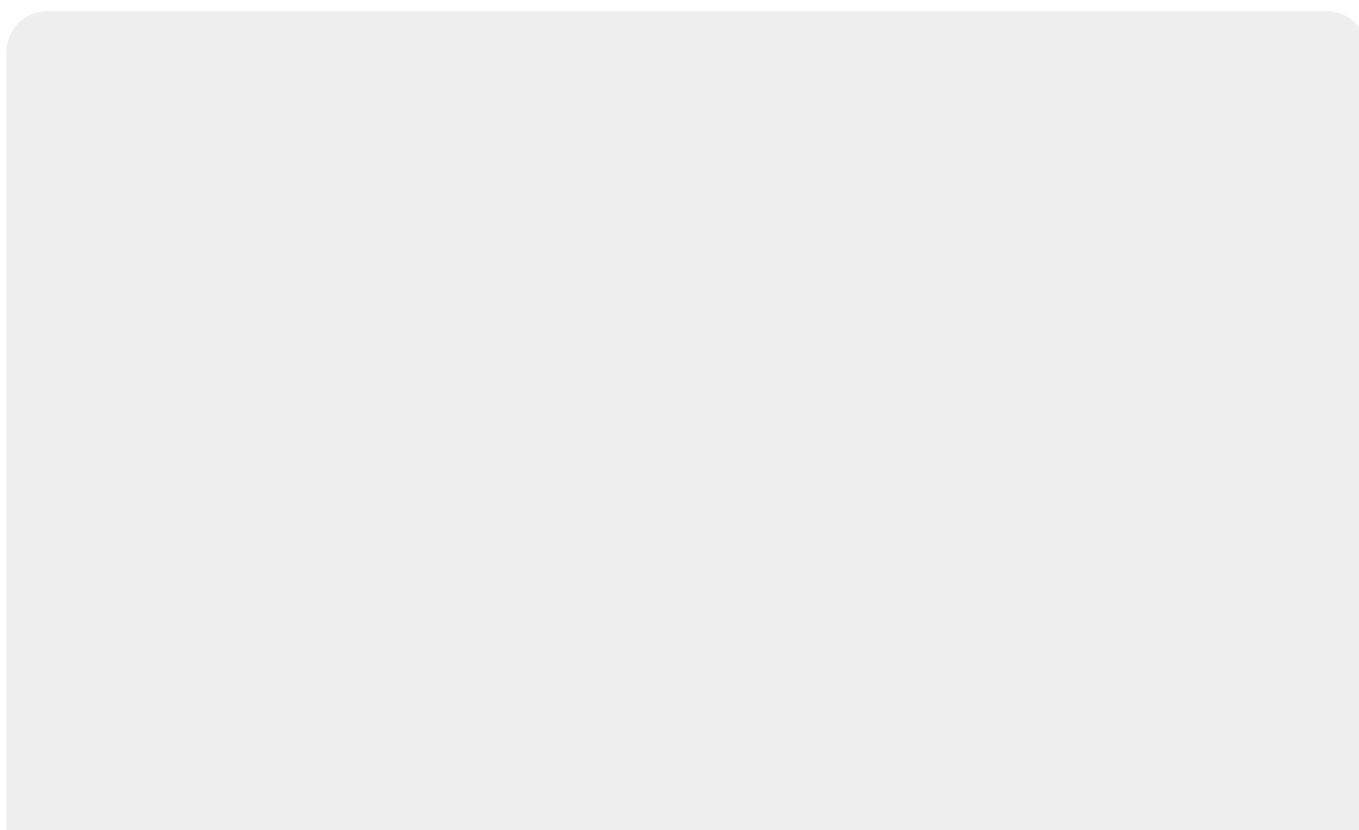
**Dados Gerais da Ordem de Serviço**

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:	<div style="border: 1px solid gray; height: 30px; width: 100%;"></div>		
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**

FecharEncerrar






## Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN





Dados Cadastrais	Dados Adicionais	Análise Ligação Consumo	Histórico Faturamento	Débitos Imóvel	Pagamento Imóvel	Devoluções Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RA/OS
<b>Dados do Imóvel</b>									
Imóvel:*	6173007	411.001.890.0282.000							
Situação de Água:	LIGADO	Situação de Esgoto:	POTENCIAL						
Tipo de Ligação:	COM HIDROMETRO								
<b>Dados Gerais do Registros de Atendimento</b>									
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 SERVICIO				
<a href="#">Expandir Consulta</a>									
<b>Inserir RA - Registro de Atendimento</b>									
<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			
<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			
<b>Comentários do Imóvel</b>									
<a href="#">Voltar</a>									
<a href="#">Cancelar</a>									
Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07									


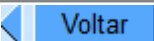
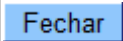
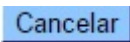

Acima, é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento (clicando no *link* da coluna **Especificação**, quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**) quanto uma ordem de serviço (clicando no *link* da coluna **Tipo de Serviço**, quadro **Dados Gerais da Ordem de Serviço**). Para detalhes gerais sobre as duas funcionalidades clique [AQUI](#) e [AQUI](#). Acessadas diretamente pela aba **RA/OS**, as respectivas telas trazem o botão [Consultar Imóvel](#) habilitado. Depois de atualizadas, as telas de sucesso do registro de atendimento e da ordem de serviço um *link* para retornar a **Consultar Imóvel**, conforme exemplos [AQUI](#).

# 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: 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 <a href="#">link</a> 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 <a href="#">link</a> 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.
	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=1546968089](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os&rev=1546968089)

Last update: **08/01/2019 17:21**

