



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 EXIST ENCIA 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.

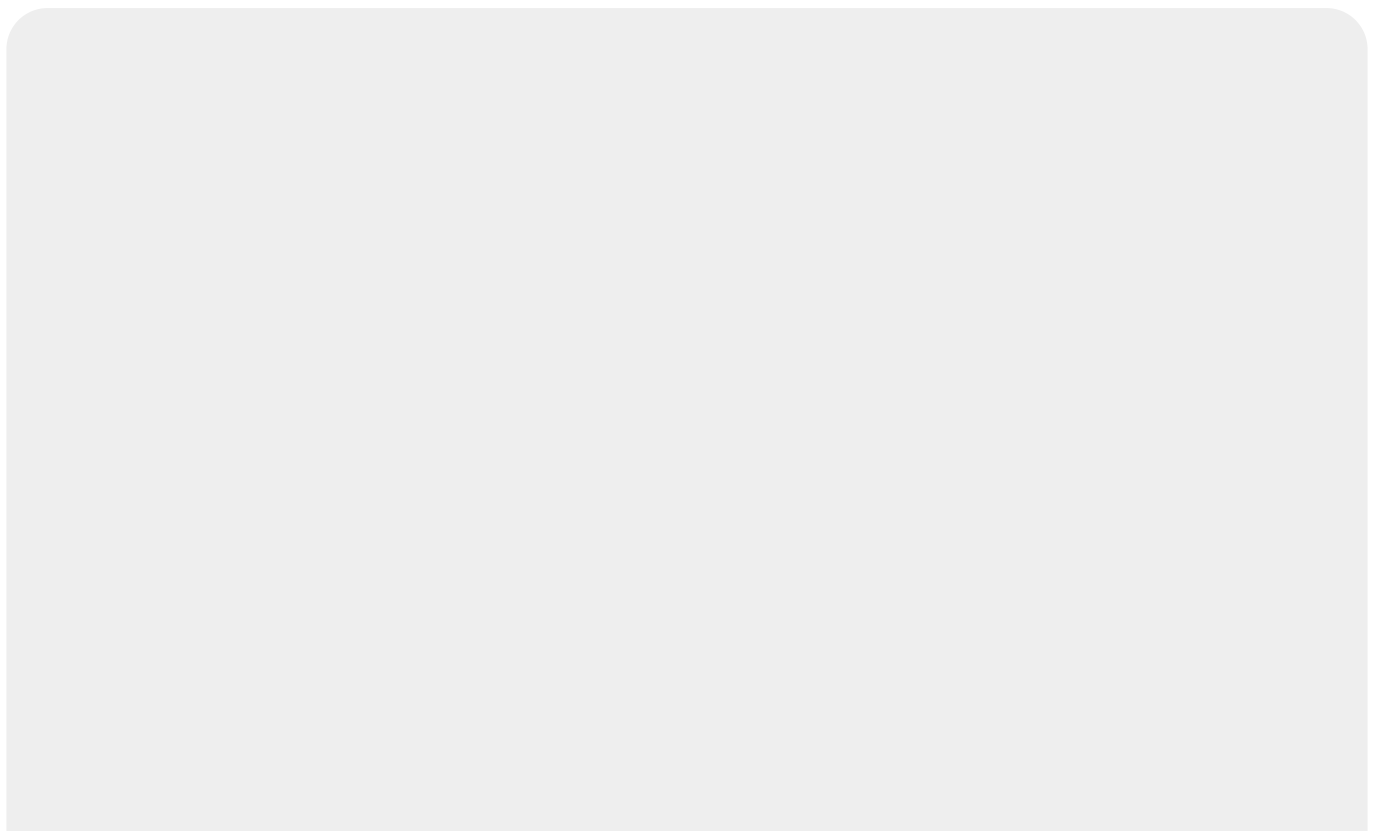
Consultar Ordem de Serviço

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:	<input type="text"/>		
Valor do Serviço Original:	0	Valor do Serviço Atual:	<input type="text"/>
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:	<input type="text"/>		

Dados do Local da Ocorrência

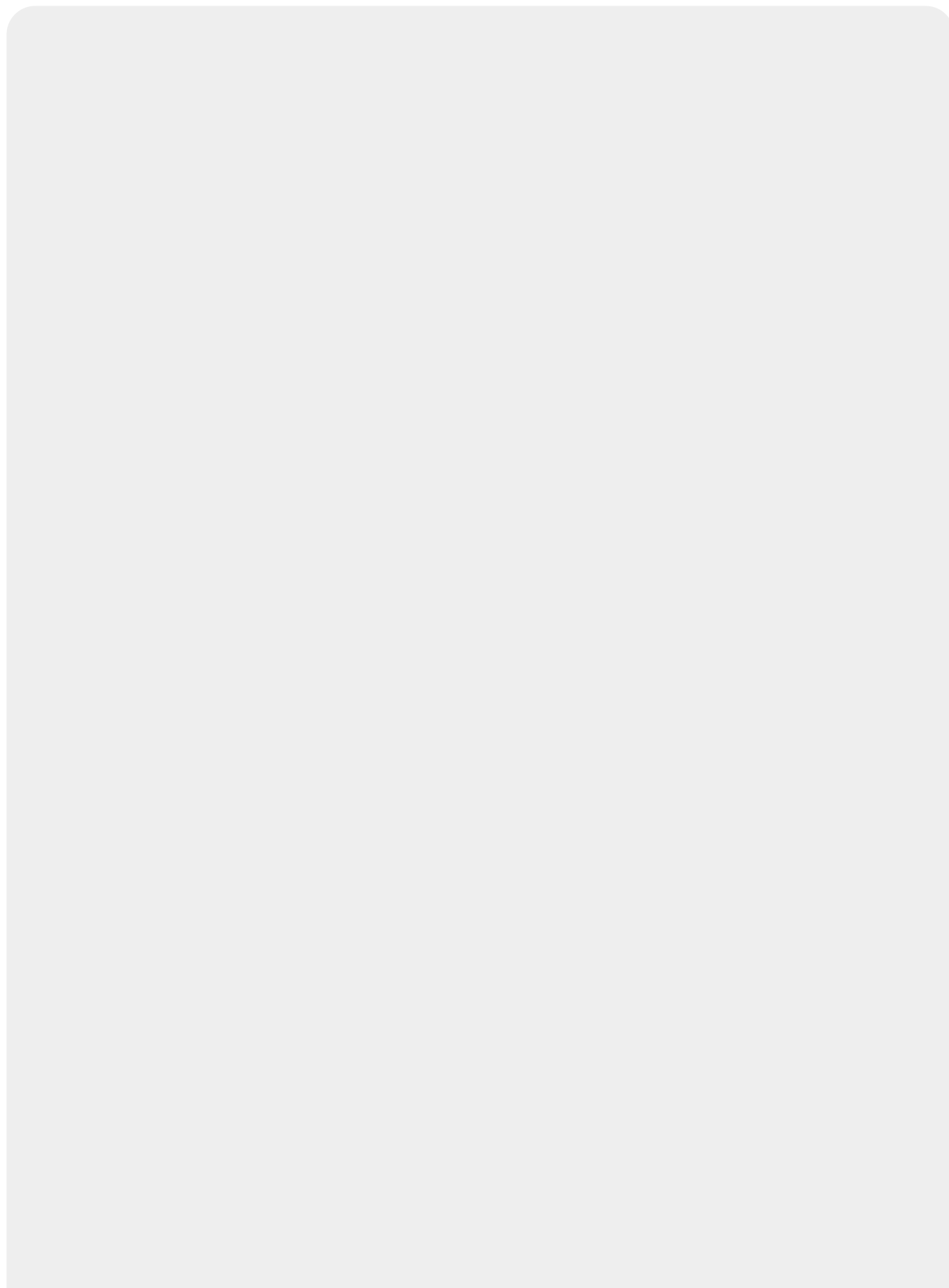
Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN



Dados Cadastrais	Dados Adicionais	Análise Ligação Consumo	Histórico Faturamento	Débitos Imóvel	Pagamento Imóvel	Devoluções Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RAOS
Dados do Imóvel									
Imóvel:*	6173007	411.001.890.0282.000							
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				
4646874	REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO	04/01/2019		Pendente					
4646875	ALTERAÇÃO DE INSCRIÇÃO	04/01/2019		Pendente					
4210229	REFATURAMENTO DA CONTA	27/11/2017		Pendente					
2851404	REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA C/ HIDROMETRO	24/09/2015	24/09/2015	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO				
Expandir Consulta									
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			
8904241	REPOS RAM DE AGUA POS SUPRESSAO C/HIDROMETRO	4646874	Pendente	04/01/2019		ASSESSORIA ADMINISTRATIVA			
8540582	VISITA DE COBRANCA		Encerrada	14/03/2018		ESCRITORIO LOCAL DE CAICÓ			
Comentários do Imóvel									
Voltar									
Cancelar									
Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07									

Acima, é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento (clcando no *link* da coluna **Especificação**, quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**) quanto uma ordem de serviço (clcando 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. 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](#).

Consultar Registro de Atendimento - CAERN



Consultar Registro de Atendimento

Pesquisar outro Registro de Atendimento

Número do RA:

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 4353751 Situação do RA: ENCERRADO

Número Manual:

Tipo de Solicitação: 601 SERVIÇOS DE RAMAL DE AGUA

Especificação: 1109 INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO

Tipo de Atendimento: on-line 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 LIGACAO DO RAMAL DE AGUA.

Indicador Processo Adm Jud: NÃO

Número Processo na Agência:

Dados do Local da Ocorrência

Matricula do Imóvel: 10407120 501.001.153.0324.000

Rota: 901 Sequencial Rota: 4760

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
Endereço da Ocorrência: RUA 04 DE JULHO - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN 59140-000		
Ponto de Referência: <input type="text"/>		
Coordenada Norte: <input type="text"/>		
Coordenada Leste: <input type="text"/>		
Município: <input type="text"/>		
Bairro: <input type="text"/>		
Área do Bairro: <input type="text"/>		
Localidade:	501 ESC DIST CENTRAL DE PARNAMIRIM	
Setor Comercial:	1 SETOR 001 ESC CENTRAL PARNAMIRIM	
Quadra:	153	
Divisão de Esgoto:	<input type="text"/>	
Local da Ocorrência:	<input type="text"/>	
Pavimento da Rua:	Pavimento da Calçada:	
Descrição do Local da Ocorrência: <input type="text"/>		

Dados do Solicitante

Nº Protocolo: 20181004725667

Cliente Solicitante: 112918 JOSIANA RIBEIRO DA SILVA CORPAS

Unidade Solicitante:

Funcionário Responsável:

Nome do Solicitante:

Enviar email para pesquisa de satisfação: Sim Não

Endereço de email:

Endereço do Solicitante: RUA HANDEL 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 Referência

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 CONCLUSAO DO SERVICO

Número do RA de Referência:

Situação do RA Referência:

Data do Encerramento: 08/02/2018

Hora do Encerramento: 15:50

Data Prevista: 17/02/2018

Unidade do Encerramento: 5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM

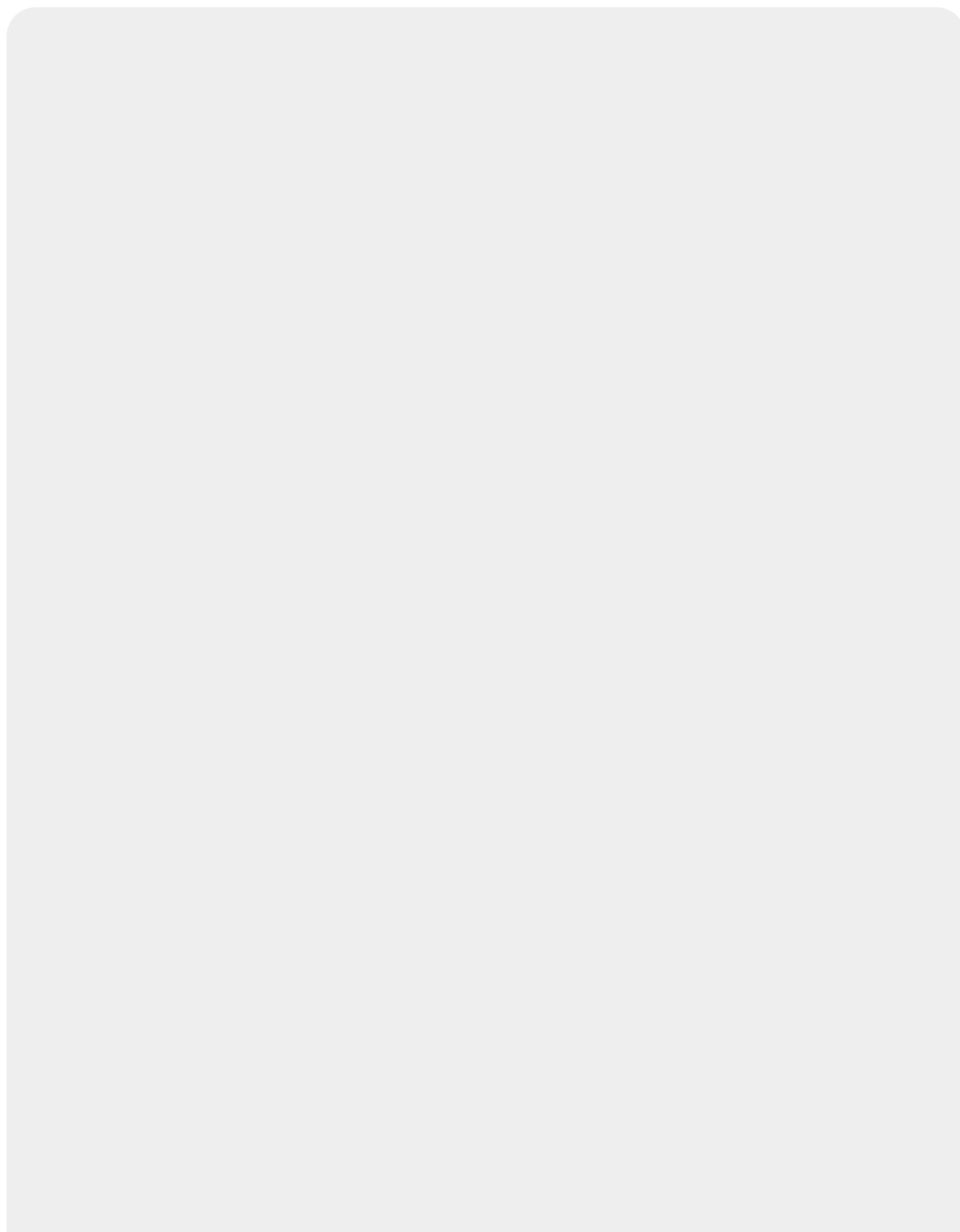
Usuário do Encerramento: 258 JOSE EVERALDO VIEIRA

Parecer do Encerramento: SERVIÇO EXECUTADO. EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE

Motivo da não cobrança:

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

Consultar Ordem de Serviço - CAERN



Consultar Ordem de Serviço

[Ajuda](#)

Pesquisar outra Ordem de Serviço

Número da OS:

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 /	
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 ²
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:	


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.


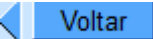
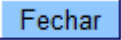
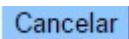

[Menu Principal](#) [Realizar outra Manutenção de Ordem de Serviço](#)
[Voltar Consultar Imóvel](#)
[Voltar](#)

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>
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 Consultar Dados do Registro de Atendimento.</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 Consultar Ordem de Serviço.</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=1546968571

Last update: 08/01/2019 17:29

