



# 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.

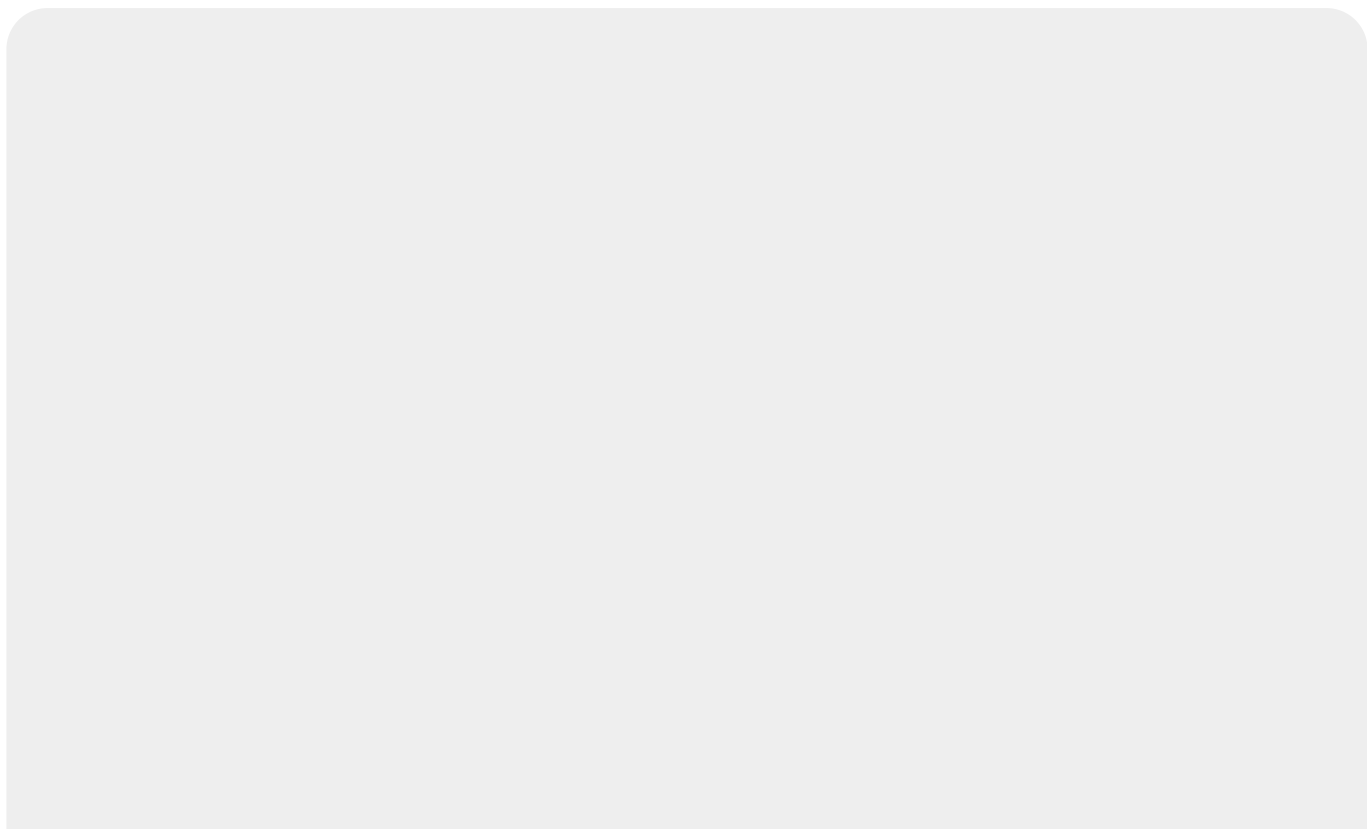
**Consultar Ordem de Serviço**

**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:                | <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**

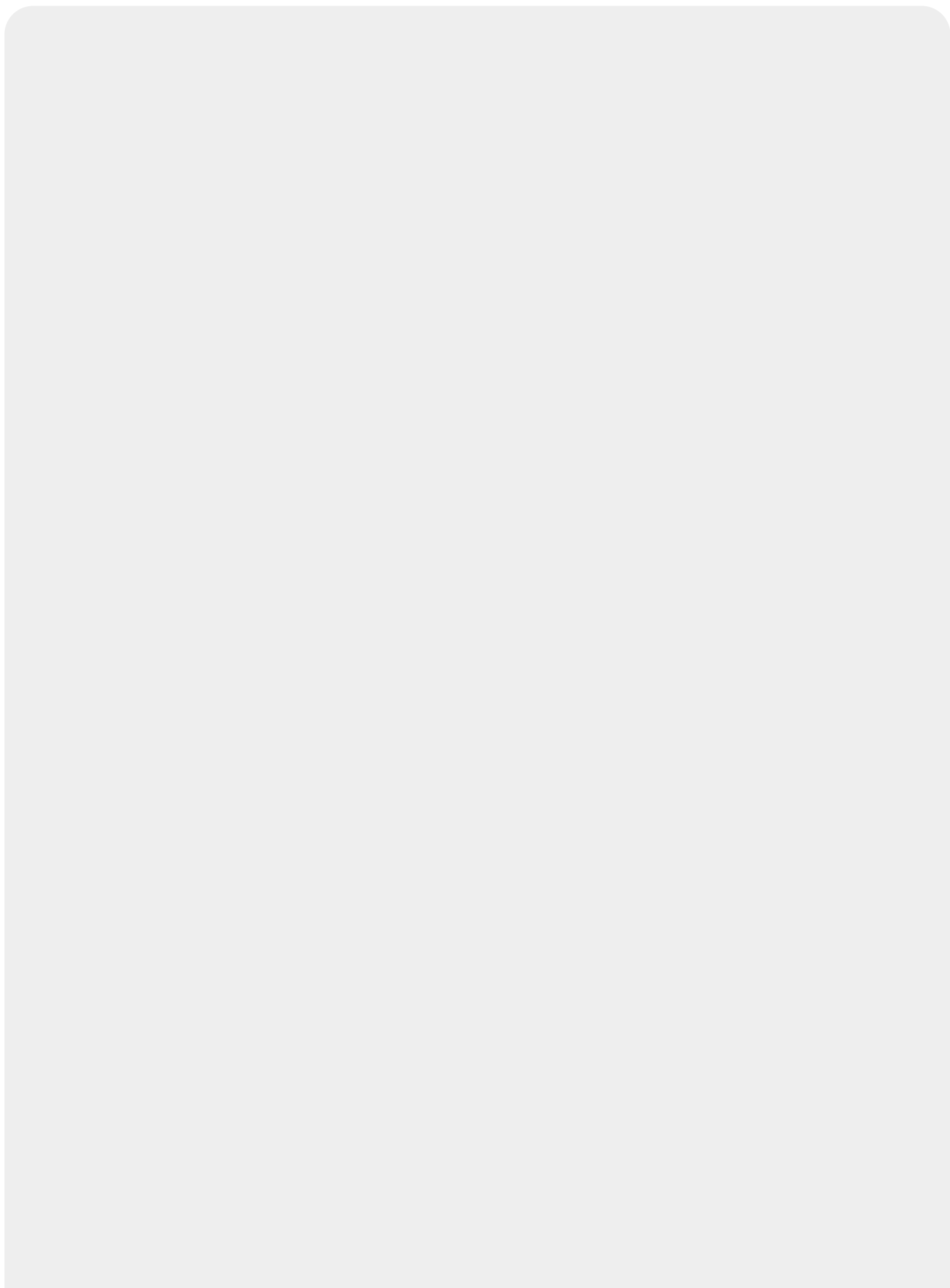
## Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN



| Dados Cadastrais                                | Dados Adicionais   | Análise Ligação Consumo | Histórico Faturamento | Débitos Imóvel | Pagamento Imóvel     | Devoluções Imóvel         | Documento Cobrança | Parcel. | RAOS |  |
|---|--|-------------------------|-----------------------|----------------|----------------------|---------------------------|--------------------|---------|------|--|
| <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 SERVICO |                           |                    |         |      |  |
| <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  |  |                         |                       |                |                      |                           |                    |         |      |  |

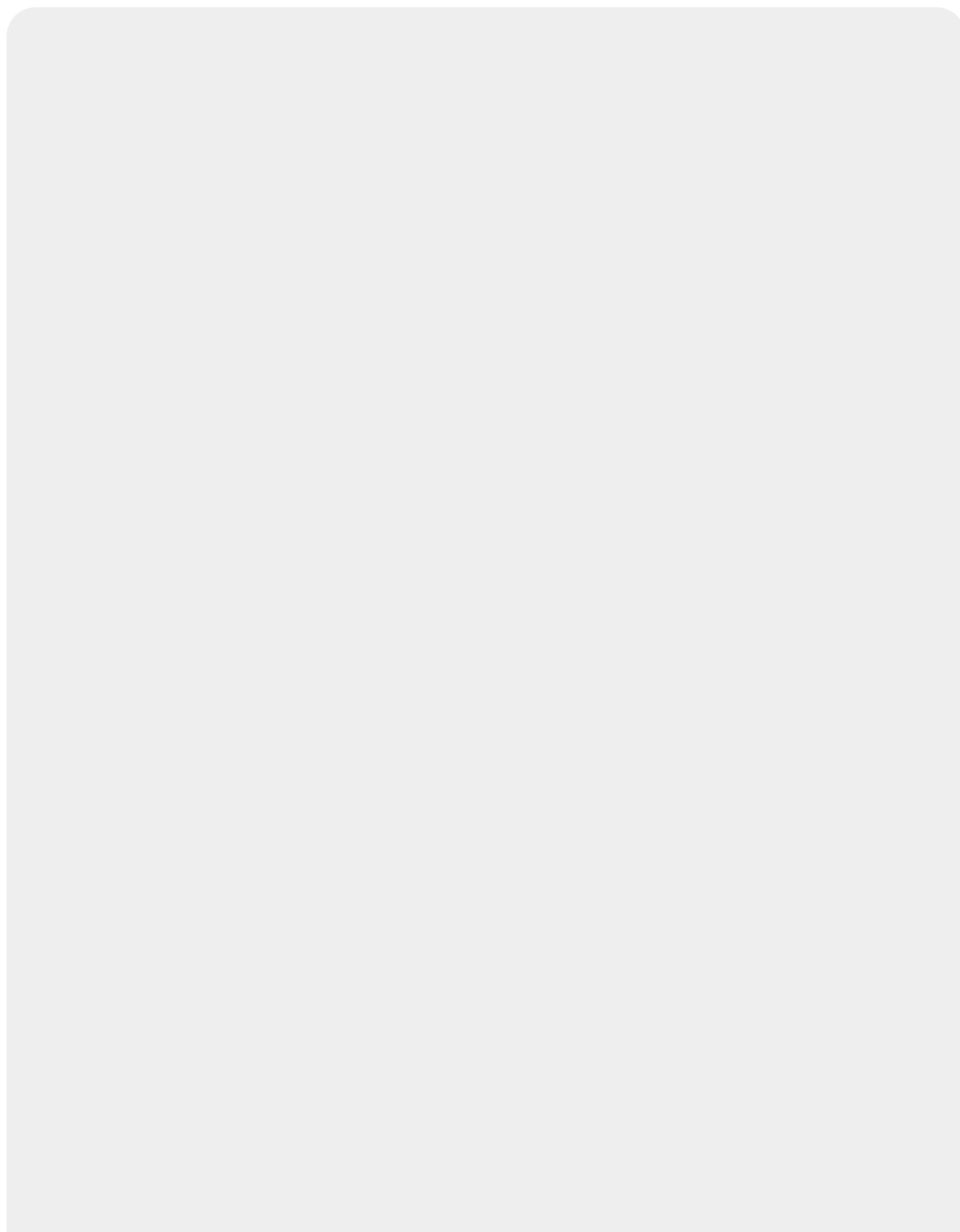
Acima, é possível consultar, atualizar ou encerrar tanto um registro de atendimento (clicando no *link* da coluna **Especificação**, quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento**) quanto uma ordem de serviço (clicando no *link* da coluna **Tipo de Serviço**, quadro **Dados Gerais da Ordem de Serviço**).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

## Consultar Registro de Atendimento - CAERN





## 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<br>INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO                                |   |           |
| Observação:                | CLIENTE 112918 SOLICITA PARCELAR EM 03<br>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:  m²  
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.


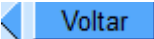
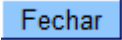
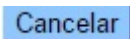
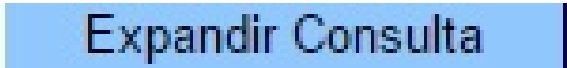
[Menu Principal](#) [Realizar outra Manutenção de Ordem de Serviço](#)  
[Voltar Consultar Imóvel](#)  
[Voltar](#)

## 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 <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:<br/>           Tipo do Corte;<br/>           Motivo do Corte;<br/>           Data do Corte;<br/>           Número do Selo do Corte.</p> |
| Número do RA     | <p>O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam:<br/>           Especificação;<br/>           Data de Atendimento;<br/>           Data de Encerramento;<br/>           Situação; e<br/>           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:<br/>           Tipo de Serviço;<br/>           Número de RA;<br/>           Situação;<br/>           Data Geração;<br/>           Data de Emissão; e<br/>           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.<br>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=1546968650](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os&rev=1546968650)

Last update: 08/01/2019 17:30

