



# 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.	RAOS
------------------	------------------	-------------------------	-----------------------	----------------	------------------	-------------------	--------------------	---------	------

**Dados do Imóvel**

Imóvel\*: 8410011 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
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:

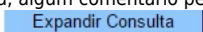
- Inscrição do Imóvel;
- Cliente Usuário;
- Número do Hidrômetro; e
- Endereço do Imóvel.

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
Número do RA:	38502622
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.

Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento - <https://www.gsan.com.br/>



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></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

Fechar

Encerrar

## 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
<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

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
<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

Comentários do Imóvel

Voltar

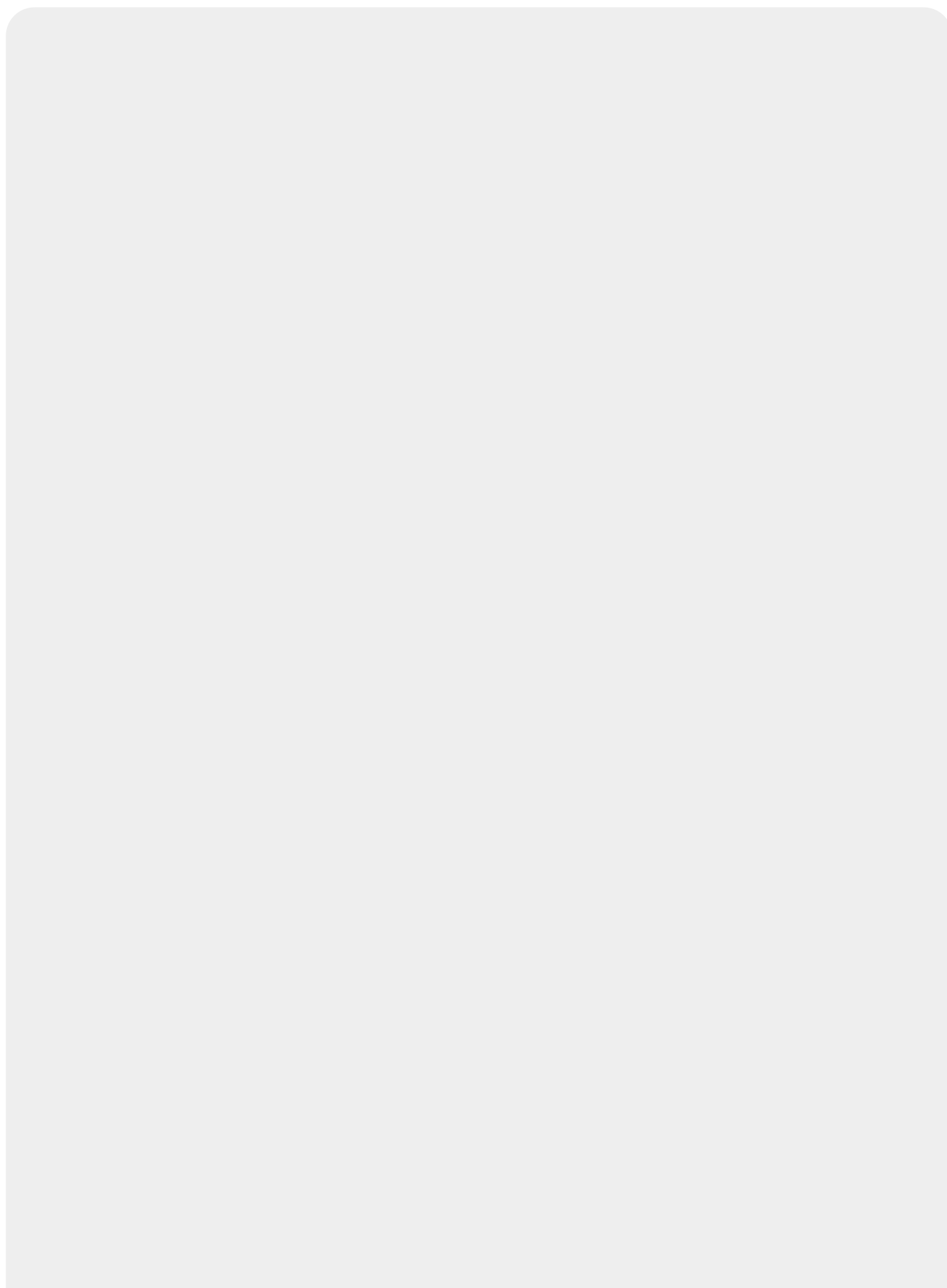
Cancelar

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. 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](#).

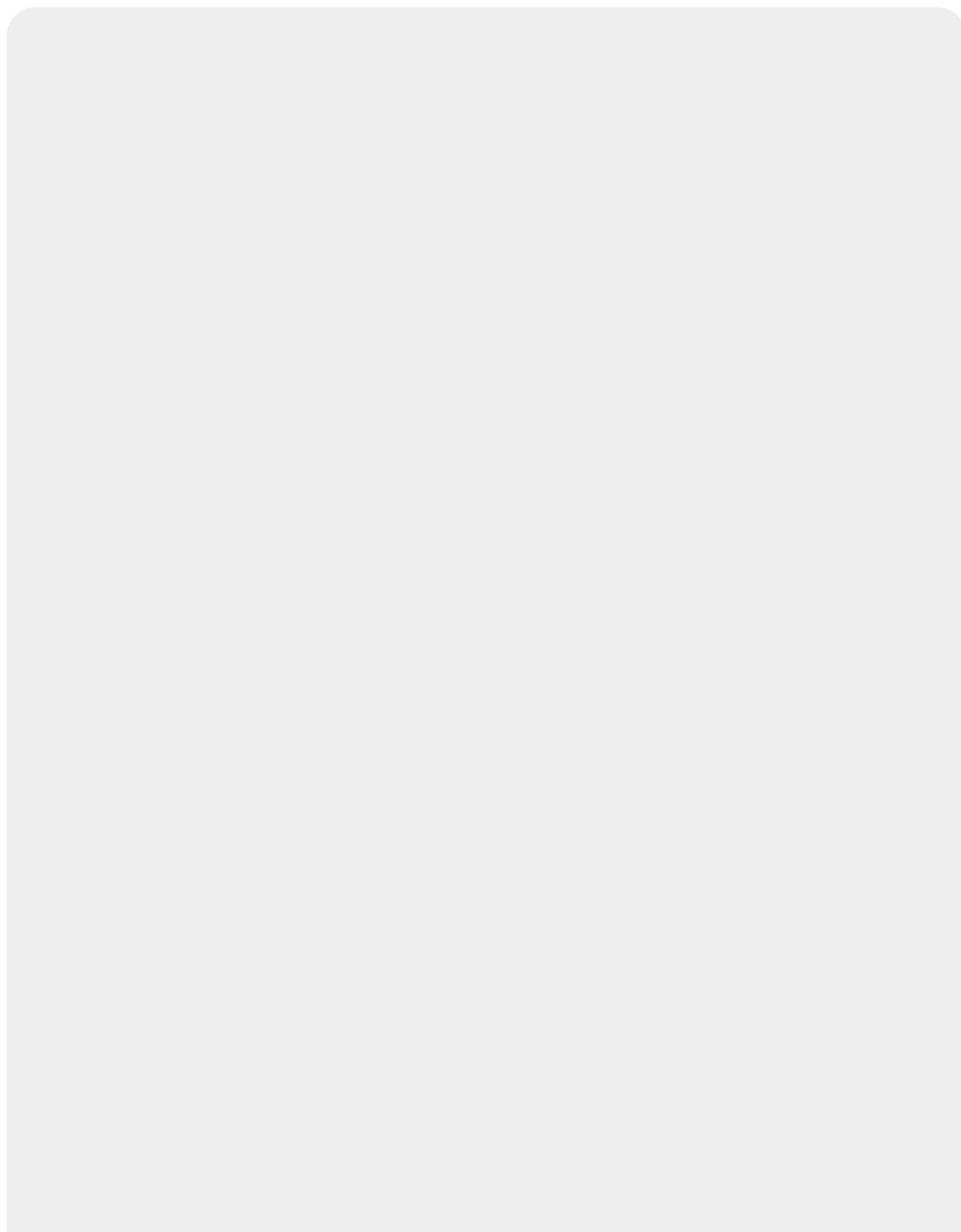
## Consultar Registro de Atendimento - CAERN





Consultar Registro de Atendimento				
Pesquisar outro Registro de Atendimento				
Número do RA:	<input type="text"/> <a href="#">Pesquisar</a>			
Perfil do Imóvel: NORMAL				
Dados Gerais do Registro de Atendimento				
Número do RA:	4353751	Situação do RA:	ENCERRADO	
Número Manual:				
Tipo de Solicitação:	601			
Especificação:	SERVIÇOS DE RAMAL DE AGUA			
Tipo de Atendimento:	1109			
Data do Atendimento:	INSTALACAO RAMAL DE AGUA C/HIDROMETRO			
Tempo de Espera para Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line <input type="radio"/> manual			
Data Prevista:	02/02/2018			
Valor Sugerido:	13.41			
Meio de Solicitação:	às			
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				
Matrícula do Imóvel:	10407120	501.001.153.0324.000	<a href="#">Consultar Débitos</a>	
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			
Ponto de Referência:	59140-			
Coordenada Norte:				
Coordenada Leste:				
Município:				
Bairro:				
Área do Bairro:				
Localidade:	501	ESC DIST CENTRAL DE PARNAMIRIM		
Sector Comercial:	1	SETOR 001 ESC CENTRAL PARNAMIR		
Quadra:	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 Solicitante:	112918	JOSIANA RIBEIRO DA SILVA CORPAS		
Unidade Solicitante:				
Funcionário Responsável:				
Nome do Solicitante:				
Enviar email para pesquisa de satisfação:	<input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> Não			
Endereço de email:				
Endereço do Solicitante:	RUA MANOEL COSTA, N 60 - LIXO 3 PARNAMIRIM RN			
Ponto de Referência:	59140-000			
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:	SERVICO EXECUTADO. EM 02/02/2018 OPERADORES : BRUNO/BRUNO/JORGE			
Motivo da não cobrança:				
<a href="#">Atualizar</a> <a href="#">Retornar</a> <a href="#">Tramitar</a> <a href="#">Encerrar</a> <a href="#">Reativar</a> <a href="#">Imprimir</a> <a href="#">Gerar O.S.</a> <a href="#">Consultar Solicitantes</a> <a href="#">Consultar Trâmites</a> <a href="#">Consultar O.S.</a> <a href="#">Imprimir Via Cliente</a> <a href="#">Voltar</a> <a href="#">Consultar Imóvel</a>				


## Consultar Ordem de Serviço - CAERN



Consultar Ordem de Serviço			
<a href="#">Ajuda</a>			
<b>Pesquisar outra Ordem de Serviço</b>			
Número da OS:	<input type="text"/> <input type="button" value="Pesquisar"/>		
<b>Dados Gerais da Ordem de Serviço</b>			
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		
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:			
<b>Dados da Programação</b>			
Data da Programação:	<input type="text"/>		
Equipe da Programação:	<input type="text"/>		
<b>Dados do Local da Ocorrência</b>			
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:	<input type="text"/>		
<b>Dados do Encerramento da Ordem de Serviço</b>			
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:	<input type="text"/> 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:	<input type="text"/>		
Serviço de Medição:	<input type="text"/>		
<input type="button" value="Voltar"/> <input type="button" value="Consultar Imóvel"/>		<input type="button" value="Imprimir Parecer"/> <input type="button" value="Atualizar"/> <input type="button" value="Encerrar"/> <input type="button" value="Imprimir"/>	


## 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](#)


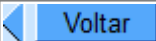
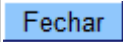
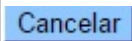
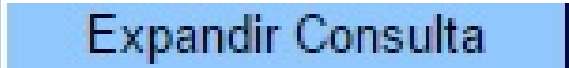
## Preenchimento dos Campos

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:          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.
	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=1546980889](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os&rev=1546980889)

Last update: 08/01/2019 20:54

