



# 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 22:29:25	06/08/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL
38519130	CORTE POR FALTA DE PAGAM,		Encerrada	31/05/2015 22:29:25	31/05/2015 22:29:25	COORD. AGENCIAS LOCAIS LITORAL

**Comentários do Imóvel**

Comentário	Seqencial 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 COBRANCIA EH DEVIDA. ## ARON * 04/05/2012.	0	07/09/2015	ADMIN - PCG

[Voltar](#)

[Cancelar](#)

Versão: 3.22.2.0 (Online) 26/03/2018 - 17:45:11

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							
Número do RA		Tipo da Solicitação		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:	100075 SAVIO LUIZ DE ANDRADE CAVALCANTE		
Data da Última Emissão:	<a href="#">Exibir Fotos da OS</a>		
Dados da Programação			
Dados do Local da Ocorrência			
Histórico Motivos OS Não Encerradas			
<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:			
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			
<input type="button" value="Fechar"/>	<input type="button" value="Encerrar"/>		

## Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN

<a href="#">Dados Cadastrais</a>	<a href="#">Dados Adicionais</a>	<a href="#">Análise Ligação Consumo</a>	<a href="#">Histórico Faturamento</a>	<a href="#">Débitos Imóvel</a>	<a href="#">Pagamento Imóvel</a>	<a href="#">Devolução Imóvel</a>	<a href="#">Documento Cobrança</a>	<a href="#">Parcel.</a>	<a href="#">RAMS</a>
<b>Dados do Imóvel</b>									
Imóvel:*		<input type="text" value="6173007"/>		<input type="text" value="411.001.890.0282.000"/>					
Situação de Água:		LIGADO		Situação de Esgoto:		POTENCIAL			
Tipo de Ligação:		COM HIDROMETRO							
<b>Dados Gerais do Registro 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. 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:  Pesquisar

Perfil do Imóvel: NORMAL

Dados Gerais do Registro de Atendimento	
Número do RA:	4353751
Situação do RA:	ENCERRADO
Número Manual:	601
Tipo de Solicitação:	SERVIÇOS DE RAMAL DE ÁGUA
Especificação:	INSTALAÇÃO RAMAL DE ÁGUA C/HIDROMETRO
Tipo de Atendimento:	* on-line <input checked="" type="radio"/> manual <input type="radio"/>
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:	BALCÃO
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 LIGAÇÃO DO RAMAL DE ÁGUA.
Indicador Processo Adm Jud:	NAO
Número Processo na Agência:	

Dados do Local da Ocorrência

Matrícula do Imóvel:	10407120	501.001.153.0324.000	Consultar Débitos
Rota:	901	Sequencial Rota: 4760	

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

Endereço da Ocorrência: RUA 04 DE JULHO - - BOA ESPERANÇA PARNAMIRIM RN 59140-

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade: 501 ESC DIST CENTRAL DE PARNAMIRIM

Setor 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
Código:	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 MANOEL 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 Reativação**

Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone

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 CONCLUSÃO DO SERVICO
Número do RA de Referência:	
Situação do RA Referência:	
Data da 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 : BIRABRUNO/JORGÉ
Motivo da não cobrança:	

[Atualizar](#) [Referir](#) [Tramitar](#) [Encerrair](#) [Reativar](#) [Imprimir](#) [Gerar O.S.](#)  
[Consultar Solicitantes](#) [Consultar Trâmites](#) [Consultar O.S.](#) [Imprimir Via Cliente](#)  
[Voltar](#) [Consultar Imóvel](#)

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:  [Pesquisar](#)

**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 A	
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 <sup>2</sup>	
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:		

[Voltar](#) [Consultar Imóvel](#) [Imprimir Parecer](#) [Atualizar](#) [Encerrar](#) [Imprimir](#)

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

## 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo do Corte;</li> <li>Motivo do Corte;</li> <li>Data do Corte;</li> <li>Número do Selo do Corte.</li> </ul>
Número do RA	<p>O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Especificação;</li> <li>Data de Atendimento;</li> <li>Data de Encerramento;</li> <li>Situação; e</li> <li>Motivo do Encerramento.</li> </ul> <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tipo de Serviço;</li> <li>Número de RA;</li> <li>Situação;</li> <li>Data Geração;</li> <li>Data de Emissão; e</li> <li>Unidade Atual.</li> </ul> <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 Hint na linha de Dados do Imóvel exibe os dados, e o hint ao lado da Situação de Água somente será exibido quando o imóvel estiver na situação de cortado, contendo os dados do corte.
 Voltar	Utilize este botão para voltar para a aba anterior.
 Fechar	Utilize este botão para fechar o popup.
 Cancelar	Utilize este botão para fechar esta funcionalidade e voltar para a tela inicial do sistema.
<b>Expandir Consulta</b>	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**

