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. | RA/OS

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 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

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.

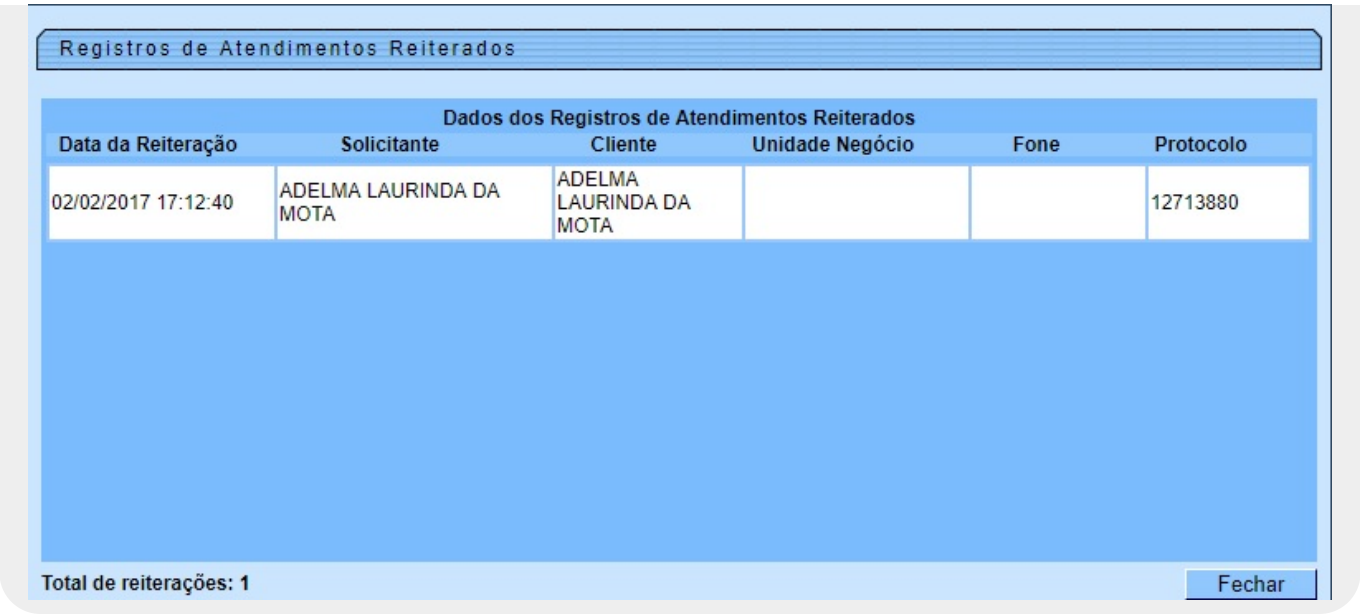
Em todas as abas são apresentadas as seguintes informações:

- 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**:

Também para a **DESO**, o quadro **Dados Gerais do Registro de Atendimento** pode conter um *link* na **Data de Atendimento**, caso o registro de atendimento tenha sido reiterado:

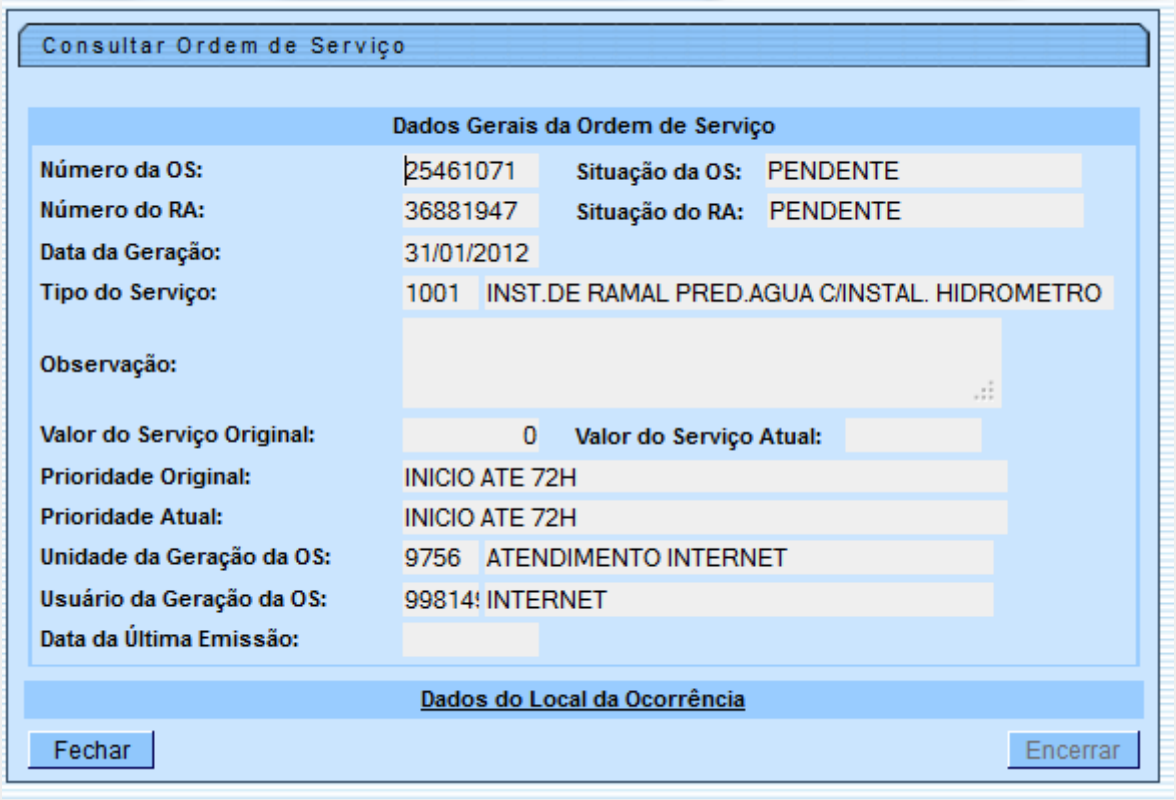
Acima, caso o *link* seja clicado, o sistema abre um *popup* exibindo as informações da reiteração do registro de atendimento: *data, nome do solicitante, nome do cliente, unidade de negócio, número do primeiro telefone e número do protocolo*:



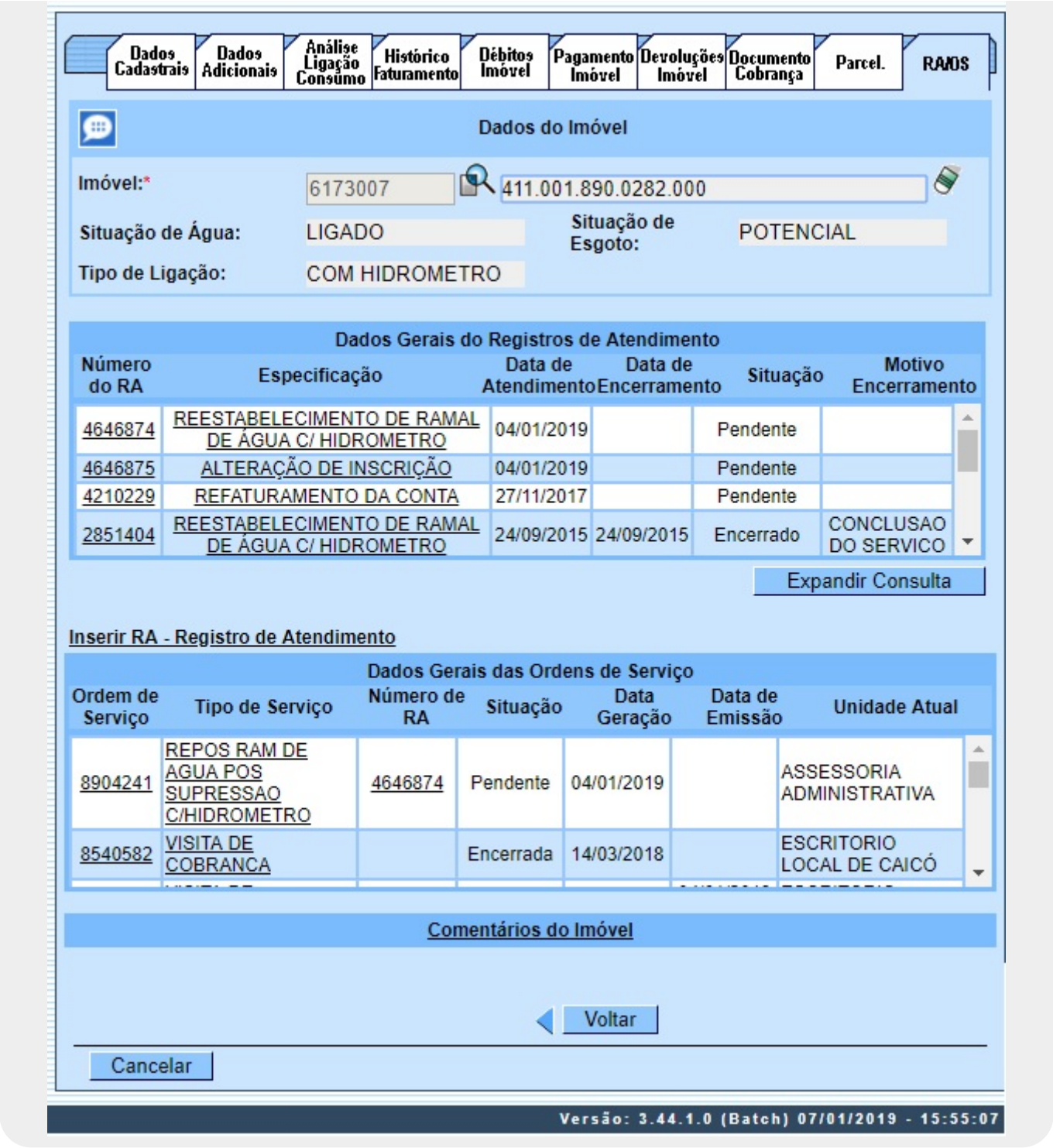
Caso haja fotos cadastradas no sistema associadas à Ordem de Serviço de um imóvel, será exibido um *link* no campo **Tipo de Serviço**. Ao passar o mouse sobre esse *link*, surgirá um *Hint*, em destaque, com a descrição **Consultar Fotos**, onde serão exibidas as fotos.
Também é possível consultar as 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).

Quando não existir fotos cadastradas o *Hint* não aparecerá.

Ao clicar no *link* do campo **Ordem de Serviço**, o usuário terá a possibilidade de consultar a ordem de serviço do imóvel selecionado.



Consultar Imóvel - Aba Registros Atendimento - CAERN



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:
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 A
Usuário: 258 JOSE EVERALDO VIEIRA
Unidade Atual: 5200 UNIDADE DE RECEITA DE PARNAMIRIM
Unidade Anterior: 5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE A
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 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 ESPERANCA 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
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 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 A
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 Reiteração

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 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 : BIRA/BRUNO/JORGE
Motivo da não cobrança:

Atualizar Reiterar Tramitar Encerrar 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 ENCERRADA	Situação da OS:	
Número do RA:	4353751 ENCERRADO	Situação do RA:	
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:			

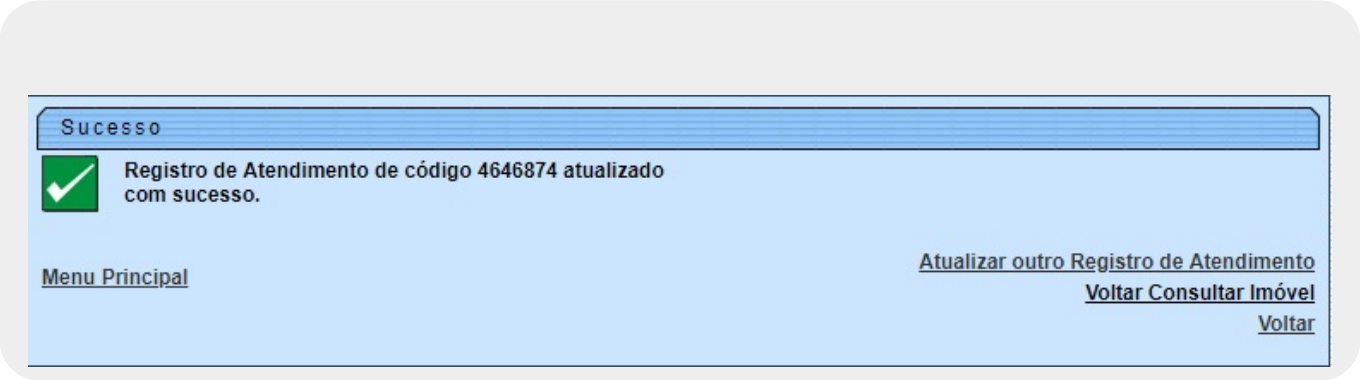
Dados do Encerramento da Ordem de Serviço

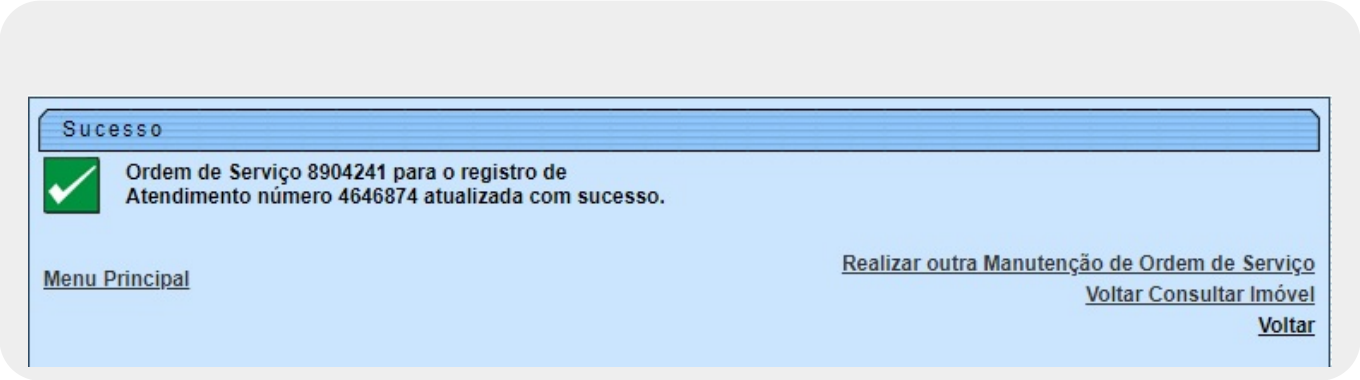
Data do Encerramento:	08/02/2018 15:49:00	
Data do Encerramento no Sistema:	08/02/2018 15:49:58	
Parecer do Encerramento:	SERVICO EXECUTADO. EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE	
Área Pavimentação:		m²
Comercial Atualizado:	SIM	
Serviço Cobrado:	SIM	
Percentual da Cobrança:	100,00	%
Valor Cobrado:	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:		

Voltar | Consultar Imóvel | Imprimir Parecer | Atualizar | Encerrar | Imprimir

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

Telas de Sucesso - CAERN





Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Imóvel	Campo obrigatório - Informe o número do imóvel, ou clique no botão para consultar a matrícula desejada. 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. Para apagar os dados do imóvel da tela, clique no botão ao lado do campo de inscrição do imóvel. 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. Um segundo botão poderá surgir ao lado do anterior, quando existir fotos cadastradas para a ordem de serviço associada ao imóvel. 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.
Número do RA	O sistema exibe os dados gerais dos registros de atendimento, quais sejam: Especificação; Data de Atendimento; Data de Encerramento; Situação; e Motivo do Encerramento. Para obter mais detalhes sobre o Registro de Atendimento (RA), clique no *link* correspondente. Feito isso, o sistema exibe um popup para **Consultar Dados do Registro de Atendimento**.
Ordem de Serviço	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. Para obter mais detalhes sobre a Ordem de Serviço (OS), clique no *link* correspondente e o sistema exibe um popup para **Consultar Ordem de Serviço**.

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.
Expandir Consulta	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=1549399296

Last update: **05/02/2019 20:41**