



# 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 exhibe:


- 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 exhibe:

- 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](#)

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:

Dados Cadastrais
Dados Adicionais
Análise Ligação Consumo
Histórico Faturamento
Débitos Imóvel
Pagamento Imóvel
Devoluções Imóvel
Documento Cobrança
Parcel.
**RAOS**

**Dados do Imóvel**

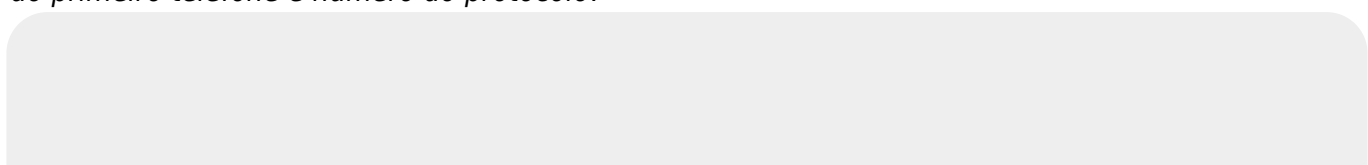
Imóvel:\*

Situação de Água:  Situação de Esgoto:

Tipo de Ligação:

Dados Gerais do Registros de Atendimento						
Número do RA	Especificação	Data de Atendimento	Data de Encerramento	Situação	Motivo Encerramento	
<a href="#">21478180</a>	<a href="#">NA RUA</a>	24/10/2012	24/10/2012	Encerrado	DO SERVICO	
<a href="#">21475709</a>	<a href="#">INFOR.FALTAS DE ÁGUA</a>	23/10/2012	24/10/2012	Encerrado	ATEND TELEFONICO DECRETO 6.523	
<a href="#">12713880</a>	<a href="#">VAZAMENTO DE RAMAL</a>	<a href="#">17/02/2010</a>		Pendente		

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*:



Registros de Atendimentos Reiterados					
Dados dos Registros de Atendimentos Reiterados					
Data da Reiteração	Solicitante	Cliente	Unidade Negócio	Fone	Protocolo
02/02/2017 17:12:40	ADELMA LAURINDA DA MOTA	ADELMA LAURINDA DA MOTA			12713880

Total de reiterações: 1

[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.

**Consultar Ordem de Serviço**

---

**Dados Gerais da Ordem de Serviço**

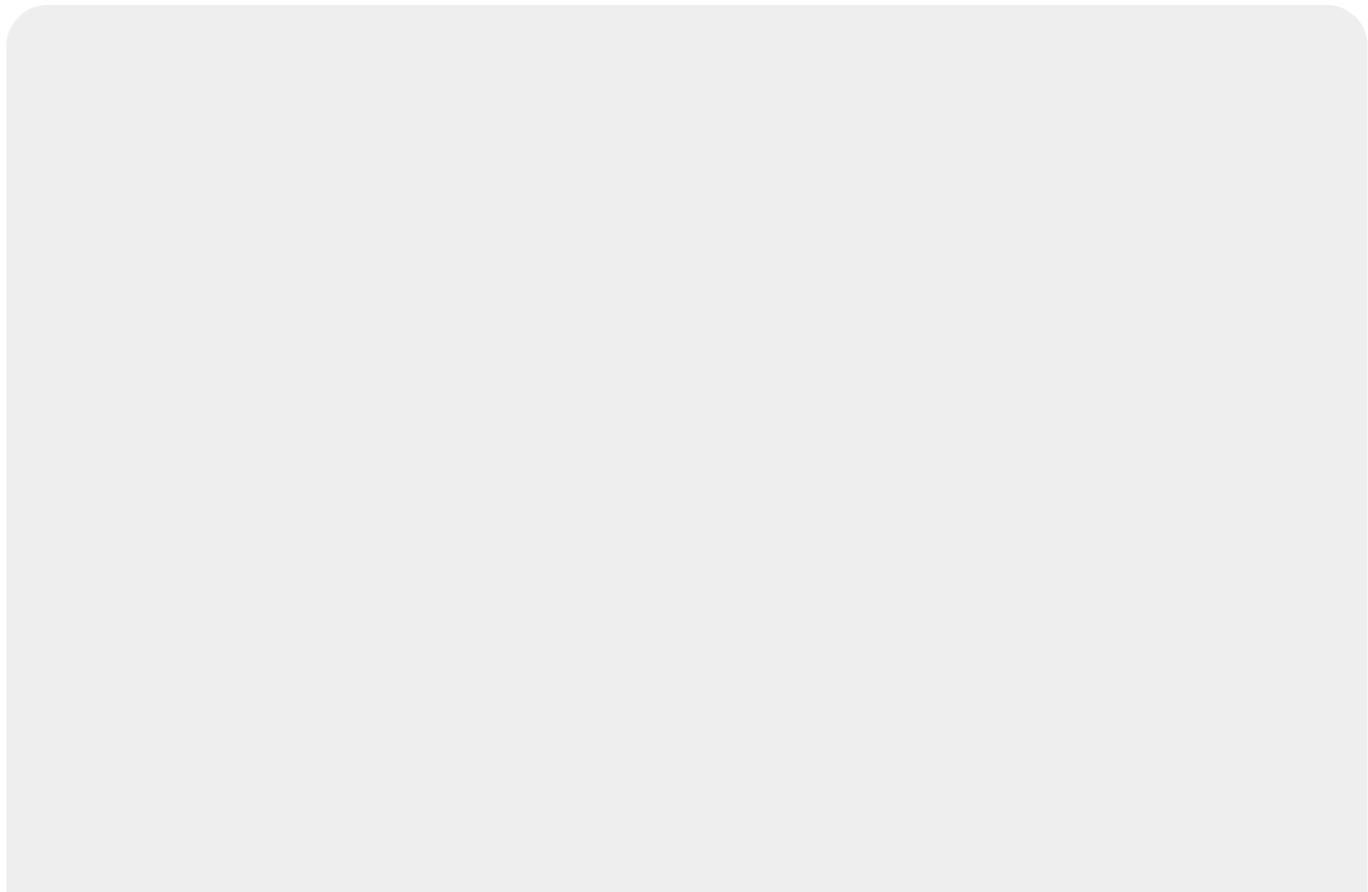
Número da OS:	25461071	Situação da OS:	PENDENTE
Número do RA:	36881947	Situação do RA:	PENDENTE
Data da Geração:	31/01/2012		
Tipo do Serviço:	1001 INST.DE RAMAL PRED.AGUA C/INSTAL. HIDROMETRO		
Observação:	<input type="text"/>		
Valor do Serviço Original:	0	Valor do Serviço Atual:	<input type="text"/>
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**

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.** **RA/O.S**

**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 Registro 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](#)

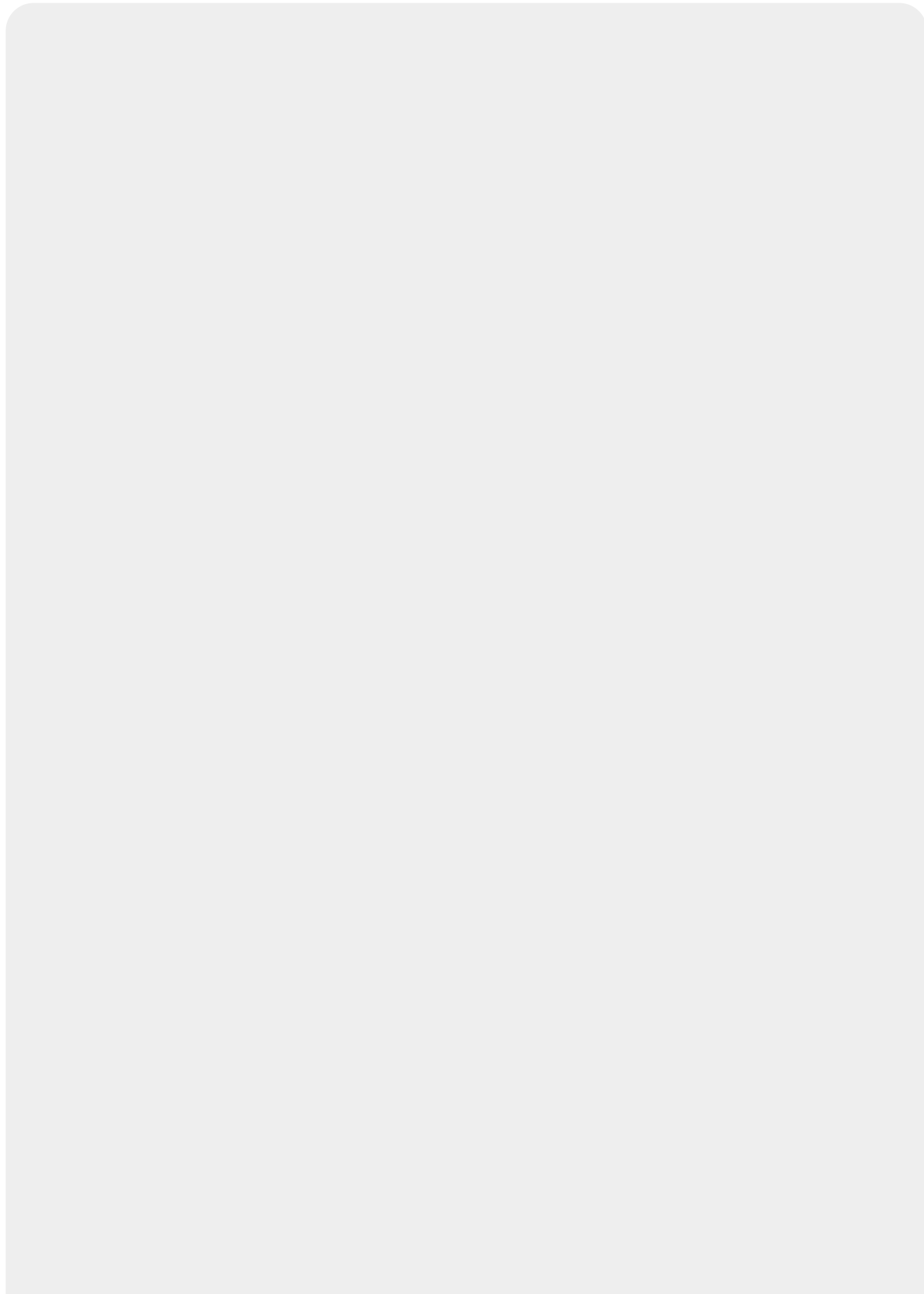
[Cancelar](#)

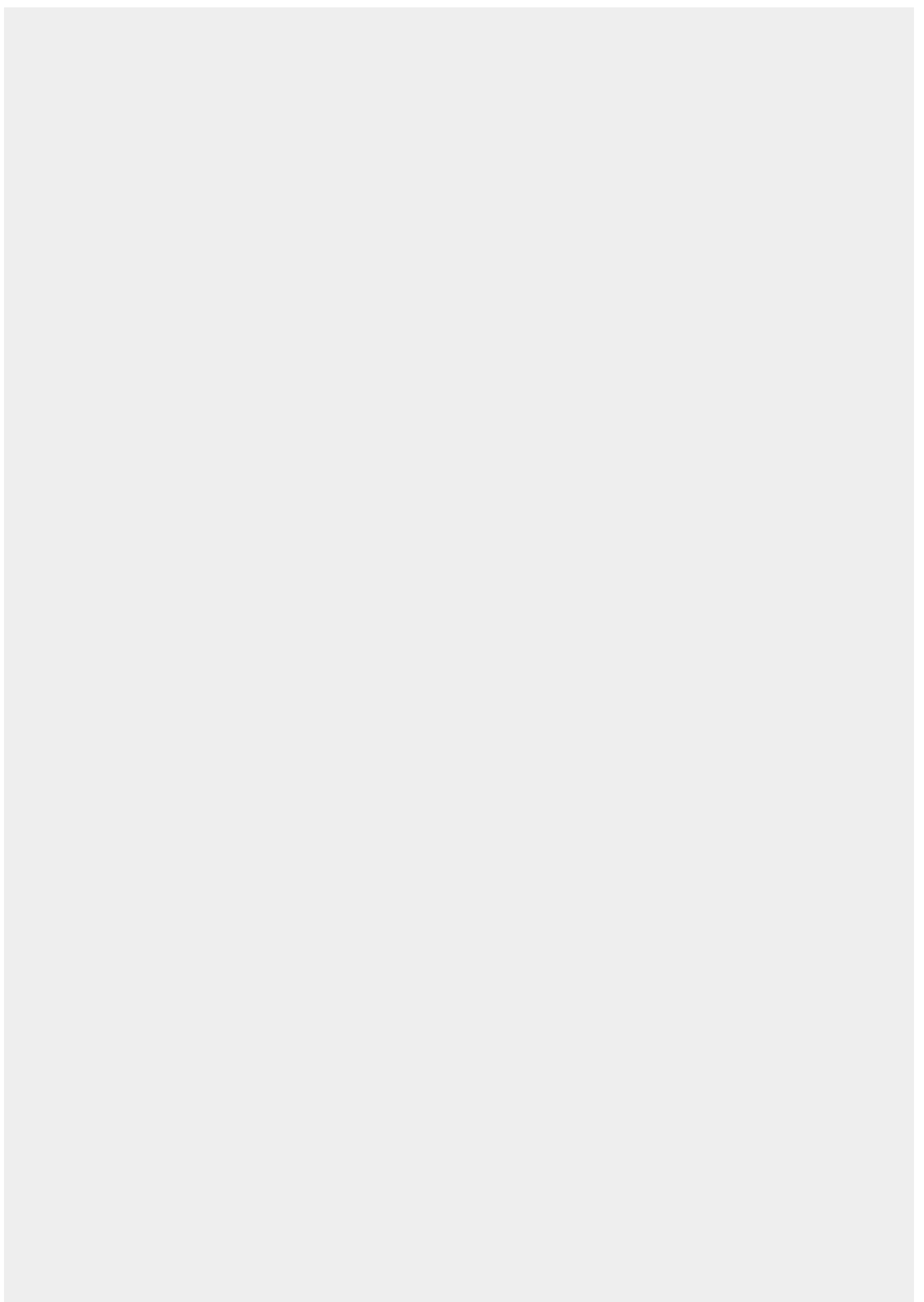
Versão: 3.44.1.0 (Batch) 07/01/2019 - 15:55:07

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:

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: NAO

Número Processo na Agência:

**Dados do Local da Ocorrência**

Matricula do Imóvel: 10407120 501.001.153.0324.000

Rota: 901 Sequencial Rota: 4760

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

Endereço da Ocorrência: RUA 04 DE JULHO - BOA ESPERANCA PARNAMIRIM RN 59140-000

Ponto de Referência:

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:  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 Reteração**

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

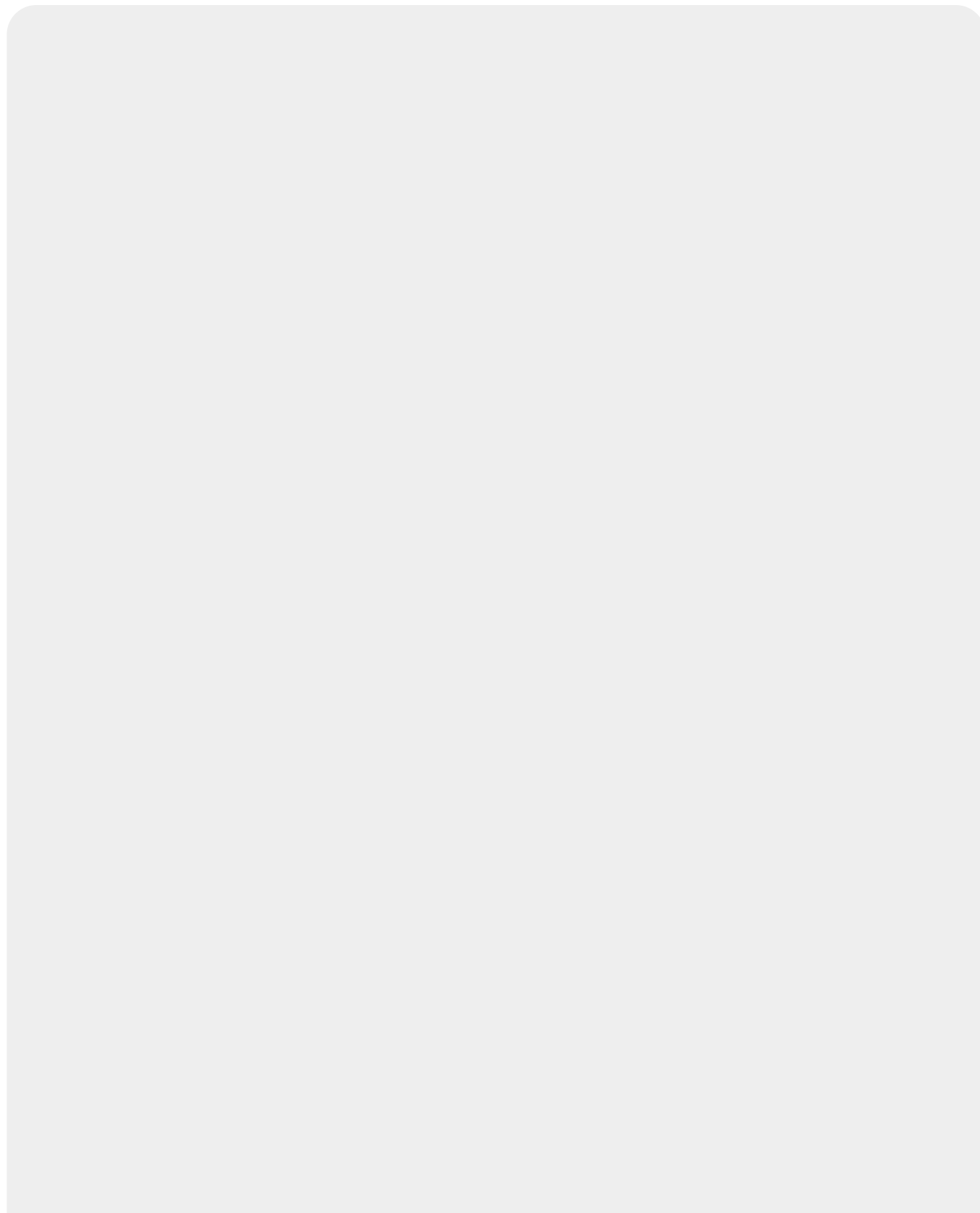
Usuário do Encerramento: 258 JOSE EVERALDO VIEIRA

Parecer do Encerramento: SERVICO EXECUTADO, EM 02/02/2018 OPERADORES : BIRA/BRUNO/JORGE

Motivo da não cobrança:

versão: 3.44.1.0 (Bateh) 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: SERVICIO 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 SERVICIO

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.


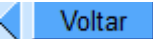
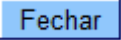
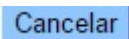

[Menu Principal](#) [Realizar outra Manutenção de Ordem de Serviço](#)  
[Voltar Consultar Imóvel](#)  
[Voltar](#)

## 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:            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=1549399296](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:registros_de_atendimentos_ra_os&rev=1549399296)

Last update: 05/02/2019 20:41

