



Módulo de Atendimento ao Público

Este módulo compreende o conjunto de submódulos de gerenciamento dos serviços prestados pela companhia. Este módulo contemplará a abertura e cadastro de ordens de serviços solicitadas, ou reclamações encaminhadas pelos consumidores/usuários ou por solicitação interna de qualquer unidade, e permitirá o acompanhamento da execução dos serviços relacionados à gestão comercial, com registro das ocorrências associadas, conforme tabela padrão da empresa. O Módulo de Atendimento ao Público contém os seguintes submódulos, e as empresas usarão aqueles que atenderem às suas necessidades, ou seja, cada empresa monta o seu **Menu** de funcionalidades:



Processo de Negócio



Processo de Acompanhamento de Serviços de Hidrômetro

- Abastecimento e Manutenção
 - Informar Programação de Abastecimento e Manutenção
- Agência Reguladora
 - Consultar RA Dados Agência Reguladora
 - Informar Dados da Agência Reguladora
 - Informar Retorno para Agência Reguladora
- Consultar Imóvel
 - Memória de Cálculo dos Acréscimos por Impontualidade
- Consultar Mensagens Enviadas Via SMS
- Emitir Segunda Via da Conta Sem Taxa
- Extrato de Débitos
- Filtrar RA Devolução de Pagamento em Duplicidade
- Filtrar RA Devolução de Valores
- Gerar Certidão Negativa
- Gerar Certidão Negativa Por Cliente
- Gerar Certidão Negativa de Imóvel
- Hidrômetro
 - Atualizar Instalação de Hidrômetro
 - Consultar Histórico de Instalação de Hidrômetro
 - Consultar Movimentação de Hidrômetro
 - Efetuar Instalação de Hidrômetro

- Efetuar Remanejamento de Hidrômetro
- Efetuar Retirada de Hidrômetro
- Efetuar Substituição de Hidrômetro
- Exibir Inserir Hidrômetro Marca
- Inserir Anormalidade de Consumo
- Manter Anormalidade de Consumo
- Inserir Capacidade Hidrômetro
- Manter Capacidade de Hidrômetro
- Inserir Diâmetro do Hidrômetro
- Manter Diâmetro do Hidrômetro
- Inserir Hidrômetro
- Manter Hidrômetro
- Inserir Marca de Hidrômetro
- Manter Hidrômetro Marca
- Inserir Hidrômetro Relojoaria
- Manter Hidrômetro Relojoaria
- Inserir Local de Armazenagem do Hidrômetro
- Manter Local de Armazenagem do Hidrômetro
- Inserir Retorno Controle Hidrômetro
- Manter Retorno Controle Hidrômetro
- Movimentar Hidrômetro

- Inserir Ligação de Origem

- Ligação
 - Alterar Situação da Ligação

- Ligação de Água
 - Atualizar Consumo Mínimo da Ligação de Água
 - Atualizar Ligação de Água
 - Efetuar Corte Administrativo da Ligação de Água
 - Efetuar Corte de Ligação Água
 - Efetuar Ligação de Água
 - Efetuar Ligação de Água com Instalação de Hidrômetro
 - Efetuar Ligação de Água com/sem Instalação de Hidrômetro sem RA
 - Efetuar Religação de Água
 - Efetuar Religação de Água com Instalação de Hidrômetro
 - Efetuar Restabelecimento Ligação Água
 - Efetuar Restabelecimento Ligação Água com Instalação Hidrômetro
 - Efetuar Supressão da Ligação de Água
 - Inserir Situação de Ligação de Água
 - Manter Situação de Ligação de Água

- Ligação de Esgoto
 - Atualizar Ligação de Esgoto
 - Atualizar Volume Mínimo da Ligação de Esgoto
 - Efetuar Ligação de Esgoto
 - Efetuar Mudança de Situação de Faturamento
 - Exibir Atualizar Situação de Ligação de Esgoto
 - Filtrar Situação de Ligação de Esgoto
 - Informar/Retirar Situação de Esgoto Factível Faturável
 - Inserir Situação de Ligação de Esgoto

- Ligação de Esgoto Sem RA
- Efetuar Ligação de Esgoto Sem RA
- Manter Ligação de Esgoto Esgotamento
- Manter Ligação de Origem

Ordem de Serviço

- Ordem de Serviço
 - Acompanhamento OS de Cobrança
 - Consultar Arquivo Texto de Ordens de Serviço
 - Gerar Arquivo Texto de OS de Cobrança para Smartphone
 - Processar Arquivo de Retorno OS Cobrança Smartphone offline
 - R1536 - Relatório Acompanhamento OS Cobrança Smartphone
 - Acompanhamento OS de Micromedição
 - Consultar Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedição
 - Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedição
 - Emissão de Ordens Seletivas
 - Manter Ordem de Serviço
 - Manter Ordem de Serviço Concluída
 - Encerrar Ordem de Serviço Vencida
 - Encerrar Ordem de Serviço da Visita de Medição - Gestão Micromedição
 - Inserir Motivo de Retorno da Visita de Medição - Gestão Micromedição
 - Manter Motivo de Retorno de Visita de Medição - Gestão Micromedição
 - Gerar Ordem de Serviço de Medição - Gestão Micromedição
 - Exibir Ordens de Repavimentação em processo de Aceite
 - Exibir Ordens em Processo de Repavimentação
 - Emitir Contrato de Prestação de Serviço
 - Emitir Contrato de Prestação de Serviço Jurídico
 - Filtrar RA Devolução de Valores
 - Fiscalização
 - Emitir Ordem de Fiscalização
 - Gerar OS Seletiva de Fiscalização
 - Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização
 - Manter Autos de Infração
 - Fiscalizar OS Acompanhamento de Serviço
 - Gerar Boletim Ordens Serviço Concluídas
 - Gerar Ordem de Corte
 - Gerar Ordem de Serviço Conexão de Esgoto
 - Informar Agrupamento de Bairros por Unidade Repavimentadora
 - Inspeção de Anormalidade
 - Consultar Arquivo Texto das Ordens de Serviço de Visita
 - Consultar Comando de OS Seletiva de Inspeção Anormalidade
 - Consultar Ordens de Serviço do Arquivo Texto
 - Registrar Retorno Arquivo Texto da Visita de Campo
 - Inserir Custo de Pavimento por Repavimentadora
 - Manter Custo de Pavimento por Repavimentadora
 - Inserir Equipe
 - Manter Equipe
 - Inserir Veículo
 - Manter Veículo

- Inserir Kit de Material
- Manter Kit de Material
- Inserir Material
- Manter Material
- Inserir Motivo Não Aceite
- Manter Motivo Não Aceite
- Inserir Motivo de Não Execução do Serviço
- Manter Motivo de Não Execução do Serviço
- Inserir Natureza de Equipe
- Manter Natureza de Equipe
- Inserir Perfil do Serviço
- Manter Perfil do Serviço
- Inserir Prioridade do Tipo de Serviço
- Manter Prioridade do Tipo de Serviço
- Inserir Retorno da OS Referida
- Manter Retorno da OS Referida
- Inserir Serviço Repavimentadora
- Manter Serviço Repavimentadora
- Inserir Tipo de Serviço
- Manter Tipo de Serviço
- Inserir Tipo de Serviço de Referência
- Inserir Valor da Cobrança do Serviço
- Manter Valor da Cobrança do Serviço
- R0765 - Gerar Boletim Ordens Serviço Concluídas
- Roteiro
 - Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro
 - Definir Usuários para Acompanhamento de Equipes
 - Elaborar Roteiro de Programação de Ordens de Serviço (Exibir Calendário)
 - Exibir Calendário para Acompanhamento de Roteiro
 - Exibir Calendário para Elaboração do Roteiro
 - Incluir Programação de Roteiros em Dias Especiais
 - Informar Calibragem
- Importância Tipo de Serviço
- Tabelas Auxiliares
 - Inserir Atividade
 - Manter Atividade
 - Inserir Equipamento Especial
 - Manter Equipamento Especial
 - Inserir Ligação de Esgoto Caixa de Inspeção
 - Manter Ligação de Esgoto Caixa de Inspeção
 - Inserir Ligação de Esgoto Destino de Águas Pluviais
 - Manter Ligação de Esgoto Destino de Águas Pluviais
 - Inserir Ligação de Esgoto Destino Dejetos
 - Manter Ligação de Esgoto Destino Dejetos
 - Inserir Ligação de Esgoto Esgotamento
 - Manter Ligação de Esgoto Esgotamento
 - Inserir Motivo de Corte
 - Manter Motivo de Corte
 - Inserir Perfil da Ligação de Esgoto
 - Manter Perfil da Ligação de Esgoto

- Inserir Tipo de Cobertura
- Manter Tipo de Cobertura
- Inserir Tipo de Construção
- Manter Tipo de Construção
- Inserir Tipo de Habitação
- Manter Tipo de Habitação
- Inserir Tipo de Propriedade
- Manter Tipo de Propriedade

- Registrar Pesquisa de Satisfação

- Registro Atendimento
 - Comandar Encerramento de Registro de Atendimento
 - Gerar Numeração de RA Manual
 - Informa Trâmite por Situação de Cobrança
 - Informar Associação de Localidade, Especificação e Unidade
 - Informar Obrigatoriedade Documento Especificação
 - Inserir Especificações da Situação do Imóvel
 - Manter Especificação da Situação do Imóvel
 - Inserir Motivo da Ocorrência Operacional
 - Manter Motivo da Ocorrência Operacional
 - Inserir Ocorrência Operacional
 - Manter Ocorrência Operacional
 - Manter Registro de Atendimento
 - Inserir Registro de Atendimento
 - Inserir Registro Atendimento Simplificado
 - Inserir Tipo de Solicitação com Especificações
 - Manter Tipo de Solicitação com Especificações
 - Tramitar Registro de Atendimento
 - Mensagem Automática
 - Inserir Mensagem Solicitação Tipo Especificação
 - Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação

- POP Procedimento Operacional Padrão
 - Consultar Procedimento Operacional Padrão

- Simular Cobrança de Serviços
- Tabela de Valores de Serviços Comerciais

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:atendimento&rev=1516648979>



Last update: **22/01/2018 19:22**