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

Funcionalidades do Sistema

O Módulo **Atendimento** contém os seguintes submódulos, e as empresas usarão aqueles que atenderem às suas necessidades, ou seja, cada empresa monta o seu **Menu** de funcionalidades:

- 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
- Devolução de Pagamentos
- Filtrar RA Devolução de Valores
- Gerar Certidão Negativa
- Gerar Certidão Negativa Por Cliente
- Gerar Certidão Negativa de Imóvel
- Informar Serviços Subsequentes

Hidrômetro

- 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
- Efetuar Aferição de Hidrômetro
- Emitir Laudo de Aferição de Hidrômetro
- Inserir Ligação de Origem
- Ligação
 - Alterar Situação da Ligação

Ligação de Água

- 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 Religação com Substituição 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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 13:42

Ligação de Esgoto

- 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
 - Efetuar Ligação de Esgoto em Lote

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
 - Emissão de Ordens Seletivas MANAM
 - Emissão de Ordens Seletivas SAAE-Sorocaba
 - Manter Ordem de Serviço
 - Manter Ordem de Serviço Concluída
 - Encerrar Ordem de Serviço Vencida
 - Encerrar Ordem de Serviço da Visita de Medição Gestão Micromedição
 - o 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
 - Emitir Ordens de Serviço Comandos de Gestão de 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 Servico 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
 - Inserir Equipe MANAM
- Manter Equipe
 - Manter Equipe MANAM
- Inserir Veículo
- Manter Veículo
- Kit de Material
 - Inserir Kit de Material
 - Manter Kit de Material
- Inserir Material
- Manter Material
- Inserir Motivo Não Aceite
- Manter Motivo N\u00e3o 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 Servico
- Manter Prioridade do Tipo de Serviço
- Inserir Retorno da OS Referida
- Manter Retorno da OS Referida
- Inserir Servico Repavimentadora
- Manter Servico Repavimentadora
- Inserir Tipo de Serviço
 - Inserir Tipo de Serviço MANAM
- Manter Tipo de Serviço
 - Manter Tipo de Serviço MANAM
- 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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 13:42

- Informar Calibragem
- Selecionar Ordens de Serviço para Elaboração de Roteiro
- Importância Tipo de Serviço
- Encerrar Ordem de Serviço de Fiscalização de Contrato de Leitura
- Emitir Laudo de Aferição de Tanque do Carro Pipa

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
- Informar Comentários do Imóvel
- Registrar Pesquisa de Satisfação
- Registro Atendimento
 - Inserir Meio de Solicitação de RA
 - Manter Meio de Solicitação de RA
 - 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 Associação de Tipo de Serviço com 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

- Manter Registro de Atendimento Incompleto
- 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
- Informar Prazo de Previsão de Atendimento por Localidade
- POP Procedimento Operacional Padrão
 - Consultar Procedimento Operacional Padrão
- Simular Cobrança de Serviços
- Tabela de Valores de Serviços Comerciais
- Bloqueio de Corte
 - Efetuar Bloqueio Parcial de Corte
 - Efetuar Bloqueio Total de Corte
 - Consultar Ligações com Bloqueio

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

Last update: 08/07/2025 13:25



https://www.gsan.com.br/ Printed on 07/12/2025 13:42