



# 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**
- **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 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**
- **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**
  - **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 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**

- **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 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**
  - **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**
  - **Informar Calibragem**
- **Importância Tipo de Serviço**
- **Encerrar Ordem de Serviço de Fiscalização de Contrato de Leitura**
- **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**

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=1591272321>

Last update: **04/06/2020 12:05**

