

## 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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 13:08

- 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 N\u00e3o 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 Serviço
- 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
  - 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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 13:08

- 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
  - o 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



https://www.gsan.com.br/ Printed on 04/11/2025 13:08