Consultar Procedimento Operacional Padrão

Esta funcionalidade permite fazer consulta aos procedimentos operacionais padrão - POP, podendo ser acessada através do caminho: GSAN > Atendimento ao Público > Registro Atendimento > POP Procedimento Operacional Padrão > Consultar Procedimento Operacional Padrão.

Verifica existência da matrícula do imóvel

- Caso a matrícula do imóvel informada não exista, exibe a mensagem “Matrícula do Imóvel inexistente”.

Verifica existência de dados

- Caso não exista a tabela na base de dados, exibe a mensagem “Tabela <> inexistente”.
- Caso a tabela esteja sem dados, exibe a mensagem “Tabela <> sem dados para seleção”.

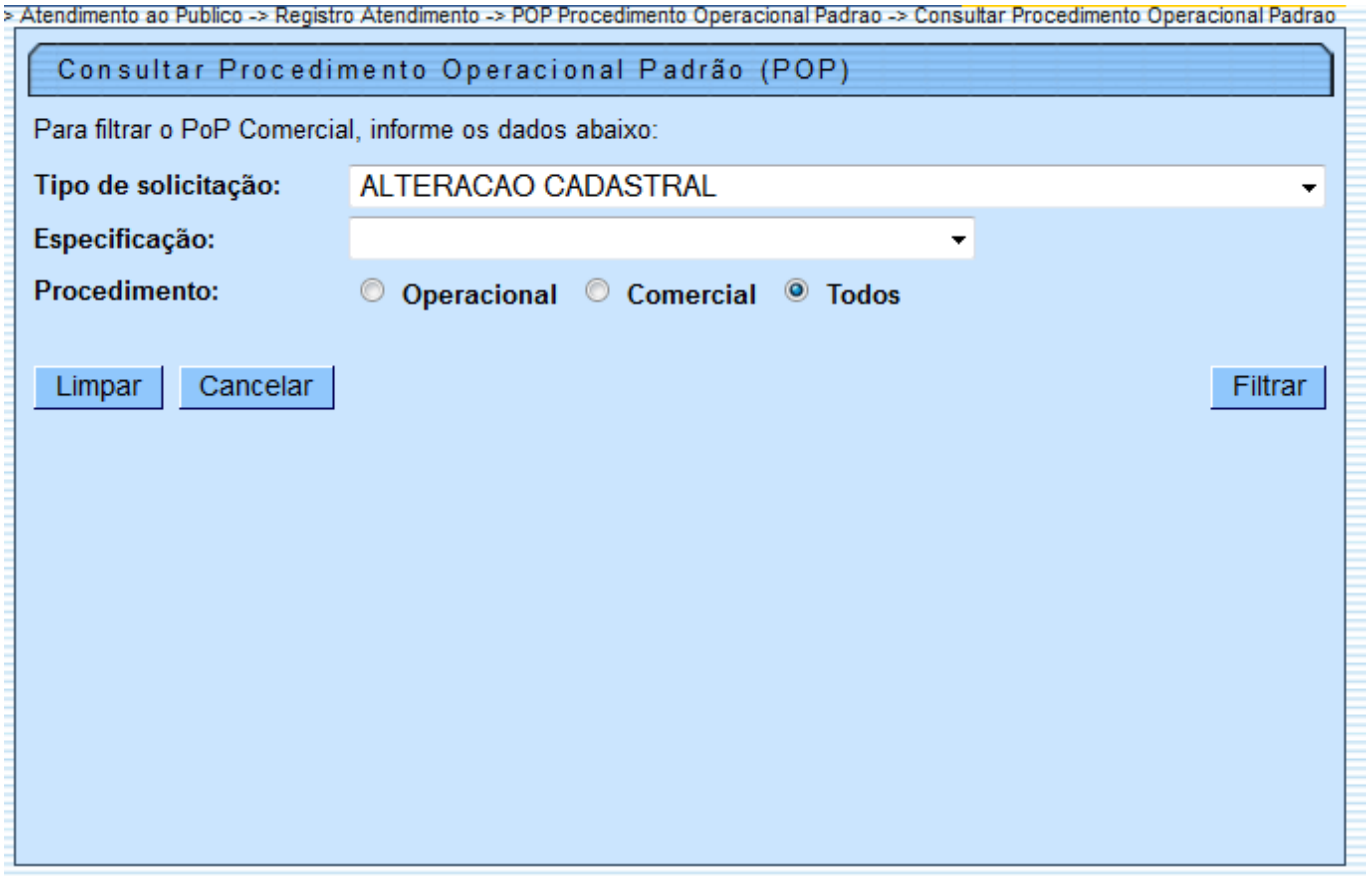
Verifica existência de tipos de serviço na lista

- Caso não exista tipo de serviço na lista, exibe a mensagem “Lista sem tipos de serviço. Não é possível efetuar a transferência”.

Verifica seleção de tipos de serviço na lista

- Caso nenhum tipo de serviço na lista esteja selecionado, exibe a mensagem “Selecione primeiro os tipos de serviço para depois efetuar a transferência”.

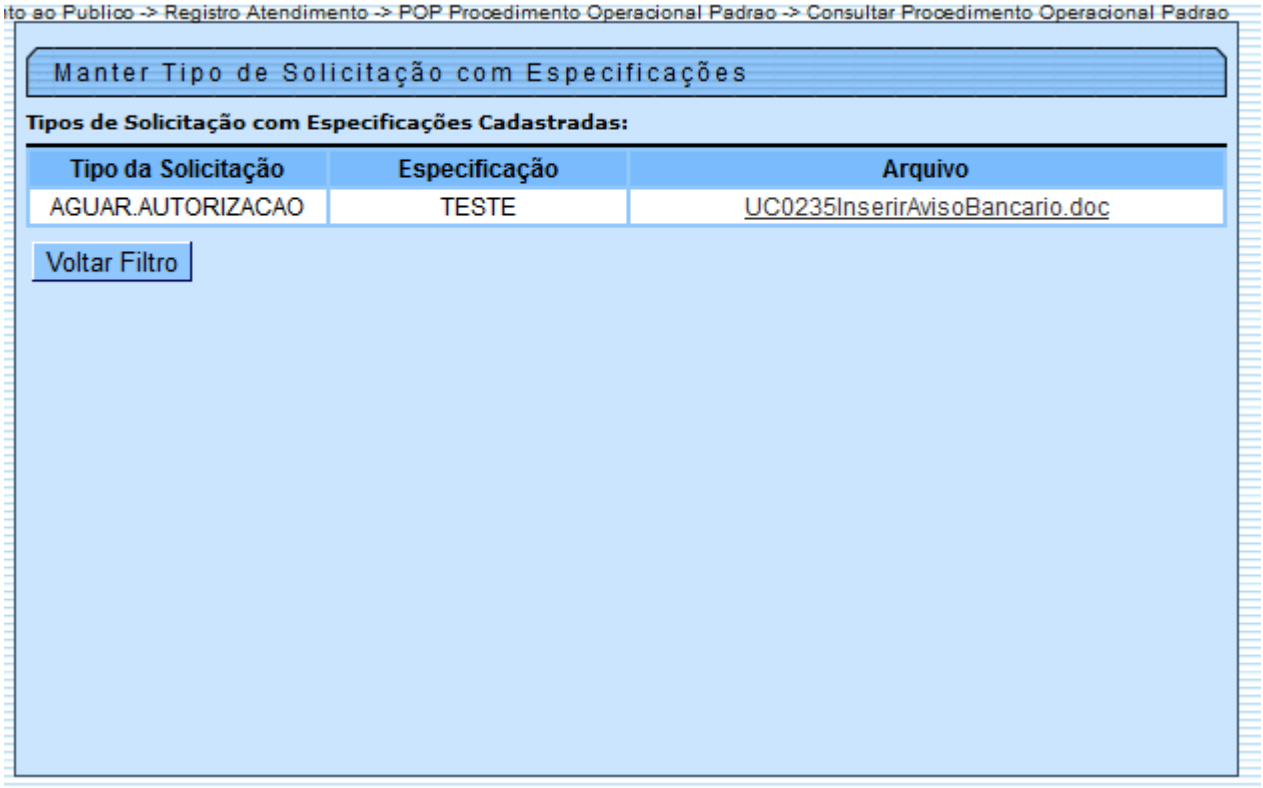
Informe os parâmetros para consulta e clique no botão Filtrar.



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Solicitação	Selecione uma das das opções disponibilizadas pelo sistema.
Especificação*	Selecione uma das das opções disponibilizada pelo sistema. A especificação está relacionada ao tipo de solicitação.
Procedimento	Selecione uma das opções: * “Operacional”, * “Comercial”, ou * “Todos”.

Como resultante da consulta do procedimento operacional padrão - POP, será exibida a tela abaixo:



Ao clicar no hiperlink do campo “Arquivo”, o sistema exibe um “PDF”, conforme modelo abaixo:

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Processo: GESTÃO DO PROGRAMA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO	Código: P.AC.001.001	Folha: 1/6
Departamento: TELEATENDIMENTO / PRESENCIAL	Superintendência: SAT	
Atividade: ALTERACAO DE LOGRADOURO		

EDIÇÃO	DATA	ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR	APROVADO
1	18/09/2012	Edição inicial	Gislene Maria Soares
2	26/12/2012	Alteração no Modelo de Documento	Gislene Maria Soares

GRUPOS DE ACESSO

NOMES DOS GRUPOS
Superintendência de Atendimento, Gerência de Relacionamento com Clientes, Gerência de Teleatendimento, Gerência de Loja

DOCUMENTOS ASSOCIADOS

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Estabelecer os procedimentos para Registro de Atendimento relativo à alteração de logradouro.

2. RESPONSABILIDADES

Superintendência de Atendimento, Gerência de Relacionamento com Clientes, Gerência de Teleatendimento, Gerência de Loja, bem como: Atendentes, Supervisores, Coordenadores, Colaboradores internos que possuem acesso.

3. DEFINIÇÕES UTILIZADAS NO GSAN

RA: Registro de Atendimento

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS - SÍNTESE

Procedimento comum a os Dois Atendimentos
4.1. Cadastrar Endereço Correto
4.2. Confirmar Débito e Dados Cadastrais
4.4. Abrir Registro de atendimento

Procedimento pelo Call Center
4.1. Procedimento de Chamada do Cliente
4.6. Pesquisa de Satisfação e Encerrar Final

Procedimento pelo Atendimento Presencial
4.3. Confirmar Débito e Dados Cadastrais
4.7. Encerrar atendimento

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Processo: GESTÃO DO PROGRAMA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO	Código: P.AC.001.001	Folha: 2/6
Departamento: TELEATENDIMENTO / PRESENCIAL	Superintendência: SAT	
Atividade: ALTERACAO DE LOGRADOURO		

Passo	Atividade	Descrição
4.1	Procedimento da Chamada do Cliente	Identificar-se: E.x. Companhia, Nome do operador, Saudação. Informar o nº do protocolo da ligação gerado pelo programa.
4.2	**Identificar o Motivo do Contato**	Atendente deve identificar a demanda do cliente para alteração de propriedades no cadastro de imóvel. Em resumo, fim de as seguintes bases: - Consultar o registro de Ordem Chamada Online (ocorrência) solicitada (**Passo 4.1**). - Consultar o número do Código de Contato - Abrir RA.
4.3	**Confirmar Débito e Dados Cadastrais**	Para consultar existência de débito: **Abertura do GSAN** 1. Acessar Fazer GSAN 2. Clicar em "Atendimento ao Público" 3. Clicar em "Consultar Imóvel" — Abre uma tela na aba "Endereço do Imóvel" 4. Informe a matrícula do imóvel

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Processo: GESTÃO DO PROGRAMA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO	Código: P.AC.001.001	Folha: 3/6
Departamento: TELEATENDIMENTO / PRESENCIAL	Superintendência: SAT	
Atividade: ALTERACAO DE LOGRADOURO		

4.3	**Confirmar Débito e Dados Cadastrais**	 Confirmar se o imóvel possui débito ou não, além de confirmar se o endereço do cliente corresponde ao endereço cadastrado no Compesa. 5. Clicar na aba "Dados Cadastrais". 6. Confirmar se os endereços são iguais Em caso de divergência de endereço, **Siga ao Passo 4.4.** Informe ao solicitante que após a abertura do RA, a empresa será consultada e atende conforme ordem de serviço para as áreas de Cadastro.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Processo: GESTÃO DO PROGRAMA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO	Código: P.AC.001.001	Folha: 4/6
Departamento: TELEATENDIMENTO / PRESENCIAL	Superintendência: SAT	
Atividade: ALTERACAO DE LOGRADOURO		

4.4	**Abrir Registro de atendimento**	**Abertura do RA** 1. Fazer GSAN 2. Acessar Atendimento ao Público 3. Submenu Registro de Atendimento 4. Inserir Registro de Atendimento 5. Preencher o caso "Tratar Imóvel" - no campo "Tipo de Solicitação", selecionar "Cadastro" - no campo "Tipo de Solicitação", selecionar "Alteração Cadastral" - no campo "Especificação", selecionar "Alteração de Logradouro" - no campo observação, preencher a ordem que exerce com CEP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Processo: GESTÃO DO PROGRAMA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO	Código: P.AC.001.001	Folha: 5/6
Departamento: TELEATENDIMENTO / PRESENCIAL	Superintendência: SAT	
Atividade: ALTERACAO DE LOGRADOURO		

4.4	**Abrir Registro de atendimento**	6. No aba "Local de Ocorrência" - Inserir a Matrícula do Imóvel, e confirmar as confirmações; **RA Protocolo: 2012100130106** Na caixa de "Unidade de Destino", no campo "Unidade de Destino" deverá permanecer o TRIAGEM AUTOMÁTICO e a atendente consultará com o realizada do RA. 8. No aba "Solicitante" confirmar os dados e clicar em concluir. Será então visualizada uma tela contendo o RA, clique no Ícone de impressora. Após impresso, entregar do solicitante a segunda via do RA. Ao finalizar cada atendimento o operador deverá encaminhar o cliente para a pesquisa de satisfação.

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
Processo: GESTÃO DO PROGRAMA COMERCIAL E DE ATENDIMENTO	Código: P.AC.001.001	Folha: 6/6
Departamento: TELEATENDIMENTO / PRESENCIAL	Superintendência: SAT	
Atividade: ALTERACAO DE LOGRADOURO		

4.6	**Pesquisa de Satisfação e Encerrar Final**	A pesquisa de satisfação tem o objetivo de mensurar a satisfação do cliente, em relação ao atendimento do Call center. Abordagem inicial Caro cliente, o senhor gostaria de participar de nossa pesquisa de satisfação? Em caso positivo, transfere para o nível 8000. Agora seguindo após o encerrar final a ligação será encerrada automaticamente. (Figura a seguir). Em negativo, agradecer e finalizar o atendimento (em o seguinte script: "Agradecemos pela sua ligação e finalização final. O "Tema de bom dia, boa tarde e boa noite" O operador entrará em status pós-atendimento. Aguardando a próxima ligação ou intervalo. neste (seguindo os mesmos do estado de acesso com o Ruso ditário da ligação
4.8	Identificar o motivo do contato Registrar o Atendimento conforme motivo	PROCEDIMENTOS LOJA DE ATENDIMENTO - PROCEDIMENTO PRESENCIAL - Identificar o motivo do contato - Solicitar a matrícula para verificar se dados estão atualizados (CPF, endereço). - Antes de efetivar a solicitação, verificar se há registro de débito para o imóvel solicitado, consultar **P.AC.002.001 – Consulta Débito, conforme segue:** **Abertura do GSAN para consultar existência de débito:** 1. Fazer GSAN 2. Submenu Atendimento ao Público 3. Clicar em "Consultar Imóvel" 4. Informe a matrícula do imóvel 5. Clique em "Verificação de débito" Efetivar a solicitação. Siga o mesmo procedimento do **Passo 4.4, Registro de Atendimento**
4.7	**Encerrar Atendimento**	O sistema GSAN transfere automaticamente o RA para a setor responsável. Ao finalizar o atendimento, o cliente receberá e ou com o número de protocolo (anotado) de seu atendimento e o prazo para conclusão.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema permite limpar o conteúdo da tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros fornecidos.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retornar à tela anterior.

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:consultar_procedimento_operacional_padrao&rev=1429301287

Last update: **31/08/2017 01:11**