

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 solicitados, 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 atenderão 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**

Consultar Imóvel

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**
- **Efetuar Instalação de Hidrômetro**
- **Efetuar Remanejamento de Hidrômetro**
- **Efetuar Retirada de Hidrômetro**
- **Efetuar Substituição de Hidrômetro**
- **Manter Capacidade de 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

- **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 Micromedicação**
- Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedicação
- Consultar Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedicação
- **Emissão de Ordens Seletivas**
- **Emitir Contrato de Prestação de Serviço**
- **Emitir Contrato de Prestação de Serviço Jurídico**
- **Encerrar Ordem de Serviço Vencida**
- **Exibir Ordens em Processo de Repavimentação**
- **Exibir Ordens de Repavimentação em processo de Aceite**
- **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 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**
- **Manter Ordem de Serviço**
- **Manter Ordem de Serviço Concluída**
- **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 de Roteiro
- Incluir Programação de Roteiros em Dias Especiais
- **Tabelas Auxiliares**
- Inserir Atividade
- Manter Atividade
- Inserir Equipamento Especial
- Manter Equipamento Especial
- Inserir Perfil da Ligação de Esgoto
- Manter Perfil da Ligação de Esgoto
- Inserir Posição de Ligação
- Manter Posição de Ligação

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**
- **Inserir Registro de Atendimento**
- **Manter Registro de Atendimento**
- **Inserir Registro Atendimento Simplificado**
- **Inserir Tipo de Solicitação com Especificações**
- **Manter Tipo de Solicitação com Especificações**
- **Tramitar Registro de Atendimento**
- **POP Procedimento Operacional Padrão**
- **Consultar Procedimento Operacional Padrão**

Simular Cobrança de Serviços

Tabela de Valores de Serviços Comerciais

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

<https://www.gsan.com.br/doku.php?id=atendimento&rev=1395261414>

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

