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 Instalaçao 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
    - Inserir Ligacao de Esgoto Esgotamento
    - 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 Micromedição
- Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedição
- Consultar Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedição

- Emissão de Ordens Seletivas
- Emitir Contrato de Prestação de Serviço
- Emitir Contrato de Prestação de Serviço Jurídico
- Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos
- 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 Comandos de OS Seletiva de Inspecao 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 Servico Repavimentadora
- Manter Servico 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=1396445297

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