

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
 - 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=1396445495>

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

