

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 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
 - 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 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=1422871896>

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

