



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 solicitadas, 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 atenderem às suas necessidades, ou seja, cada empresa monta o seu **Menu** de funcionalidades:



Processo de Negócio



Processo de Acompanhamento de Serviços de Hidrômetro

Funcionalidades do Sistema

O Módulo **Atendimento** contém os seguintes submódulos, e as empresas usarão aqueles que atenderem 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**
 - **Informar Retorno para Agência Reguladora**
- **Consultar Imóvel**
 - **Memória de Cálculo dos Acréscimos por Impontualidade**
- **Consultar Mensagens Enviadas Via SMS**
- **Emitir Segunda Via da Conta Sem Taxa**
- **Extrato de Débitos**
- **Devolução de Pagamentos**
- **Filtrar RA Devolução de Valores**
- **Gerar Certidão Negativa**
- **Gerar Certidão Negativa Por Cliente**

- **Gerar Certidão Negativa de Imóvel**

Hidrômetro

- **Hidrômetro**
 - **Atualizar Instalação de Hidrômetro**
 - **Consultar Histórico de Instalação de Hidrômetro**
 - **Consultar Movimentação de Hidrômetro**
 - **Efetuar Instalação de Hidrômetro**
 - **Efetuar Remanejamento de Hidrômetro**
 - **Efetuar Retirada de Hidrômetro**
 - **Efetuar Substituição de Hidrômetro**
 - **Exibir Inserir Hidrômetro Marca**
 - **Inserir Anormalidade de Consumo**
 - **Manter Anormalidade de Consumo**
 - **Inserir Capacidade Hidrômetro**
 - **Manter Capacidade de Hidrômetro**
 - **Inserir Diâmetro do Hidrômetro**
 - **Manter Diâmetro do Hidrômetro**
 - **Inserir Hidrômetro**
 - **Manter Hidrômetro**
 - **Inserir Marca de Hidrômetro**
 - **Manter Hidrômetro Marca**
 - **Inserir Hidrômetro Relojoaria**
 - **Manter Hidrômetro Relojoaria**
 - **Inserir Local de Armazenagem do Hidrômetro**
 - **Manter Local de Armazenagem do Hidrômetro**
 - **Inserir Retorno Controle Hidrômetro**
 - **Manter Retorno Controle Hidrômetro**
 - **Movimentar Hidrômetro**
 - **Efetuar Aferição de Hidrômetro**
 - **Emitir Laudo de Aferição de Hidrômetro**
- **Inserir Ligação de Origem**
- **Ligação**
 - **Alterar Situação da Ligação**

Ligação de Água

- **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 Religação com Substituição 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

- **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
 - Efetuar Ligação de Esgoto em Lote

Ordem de Serviço

- **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 Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedicação
 - Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedicação
 - Emissão de Ordens Seletivas
 - Emissão de Ordens Seletivas - MANAM
 - Emissão de Ordens Seletivas SAAE-Sorocaba
 - Manter Ordem de Serviço
 - Manter Ordem de Serviço Concluída
 - Encerrar Ordem de Serviço Vencida
 - Encerrar Ordem de Serviço da Visita de Medição - Gestão Micromedicação
 - Inserir Motivo de Retorno da Visita de Medição - Gestão Micromedicação
 - Manter Motivo de Retorno de Visita de Medição - Gestão Micromedicação
 - Gerar Ordem de Serviço de Medição - Gestão Micromedicação
 - Emitir Ordens de Serviço - Comandos de Gestão de Micromedicação
 - Exibir Ordens de Repavimentação em processo de Aceite
 - Exibir Ordens em Processo de Repavimentação
 - Emitir Contrato de Prestação de Serviço

- **Emitir Contrato de Prestação de Serviço Jurídico**
- **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**
 - **Inserir Equipe - MANAM**
- **Manter Equipe**
 - **Manter Equipe - MANAM**
- **Inserir Veículo**
- **Manter Veículo**
- **Kit de Material**
 - **Inserir Kit de Material**
 - **Manter Kit de Material**
- **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**
 - **Inserir Tipo de Serviço - MANAM**
- **Manter Tipo de Serviço**
 - **Manter Tipo de Serviço - MANAM**
- **Inserir Tipo de Serviço de Referência**
- **Inserir Valor da Cobrança do Serviço**
- **Manter Valor da Cobrança do Serviço**

- **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 do Roteiro**
 - **Incluir Programação de Roteiros em Dias Especiais**
 - **Informar Calibragem**
 - **Selecionar Ordens de Serviço para Elaboração de Roteiro**
- **Importância Tipo de Serviço**
- **Encerrar Ordem de Serviço de Fiscalização de Contrato de Leitura**
- **Emitir Laudo de Aferição de Tanque do Carro Pipa**
- **Tabelas Auxiliares**
 - **Inserir Atividade**
 - **Manter Atividade**
 - **Inserir Equipamento Especial**
 - **Manter Equipamento Especial**
 - **Inserir Ligação de Esgoto Caixa de Inspeção**
 - **Manter Ligação de Esgoto Caixa de Inspeção**
 - **Inserir Ligação de Esgoto Destino de Águas Pluviais**
 - **Manter Ligação de Esgoto Destino de Águas Pluviais**
 - **Inserir Ligação de Esgoto Destino Dejetos**
 - **Manter Ligação de Esgoto Destino Dejetos**
 - **Inserir Ligação de Esgoto Esgotamento**
 - **Manter Ligação de Esgoto Esgotamento**
 - **Inserir Motivo de Corte**
 - **Manter Motivo de Corte**
 - **Inserir Perfil da Ligação de Esgoto**
 - **Manter Perfil da Ligação de Esgoto**
 - **Inserir Tipo de Cobertura**
 - **Manter Tipo de Cobertura**
 - **Inserir Tipo de Construção**
 - **Manter Tipo de Construção**
 - **Inserir Tipo de Habitação**
 - **Manter Tipo de Habitação**
 - **Inserir Tipo de Propriedade**
 - **Manter Tipo de Propriedade**
- **Informar Comentários do Imóvel**
- **Registrar Pesquisa de Satisfação**
- **Registro Atendimento**
 - **Inserir Meio de Solicitação de RA**
 - **Manter Meio de Solicitação de RA**
 - **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 Associação de Tipo de Serviço com 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**
- **Manter Registro de Atendimento**
- **Inserir Registro de Atendimento**
- **Manter Registro de Atendimento Incompleto**
- **Inserir Registro Atendimento Simplificado**
- **Inserir Tipo de Solicitação com Especificações**
- **Manter Tipo de Solicitação com Especificações**
- **Tramitar Registro de Atendimento**
- **Mensagem Automática**
 - **Inserir Mensagem Solicitação Tipo Especificação**
 - **Manter Mensagem Solicitação Tipo Especificação**
- **Informar Prazo de Previsão de Atendimento por Localidade**
- **POP Procedimento Operacional Padrão**
 - **Consultar Procedimento Operacional Padrão**
- **Simular Cobrança de Serviços**
- **Tabela de Valores de Serviços Comerciais**

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:atendimento>



Last update: **28/12/2022 14:22**