



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

- **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**
- **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**
 - **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**
- **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 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**
 - **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

- **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**
 - **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**
- **Importância Tipo de Serviço**
- **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
- 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&rev=1531853416>



Last update: **17/07/2018 19:50**