



# 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 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 Micromedição
  - Consultar Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedição
  - Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedição
- Emissão de Ordens Seletivas
- Manter Ordem de Serviço
- Manter Ordem de Serviço Concluída
- Encerrar Ordem de Serviço Vencida
- Encerrar Ordem de Serviço da Visita de Medição - Gestão Micromedição
- Inserir Motivo de Retorno da Visita de Medição - Gestão Micromedição
- Manter Motivo de Retorno de Visita de Medição - Gestão Micromedição
- Gerar Ordem de Serviço de Medição - Gestão Micromedição
- 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
- Manter Equipe
- Inserir Veículo
- Manter Veículo
- 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
- Manter Tipo de Serviço
- 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
- 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
  - Manter Registro de Atendimento
  - Inserir Registro de Atendimento
  - 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=1516648979>

Last update: **22/01/2018 19:22**

