



# 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**
  - **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
- 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 Micromedição**
    - Consultar Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedição
    - Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedição
  - **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 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**
  - **Emitir Ordens de Serviço - Comandos de Gestão de 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**

- **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**
- **Encerrar Ordem de Serviço de Fiscalização de Contrato de Leitura**
- **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 Obrigoriedade 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&rev=1591272321>

Last update: **04/06/2020 12:05**

