



Módulo de Atendimento ao Pùblico

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 Pùblico 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**
- **Ligaçāo**
 - **Alterar Situação da Ligação**

Ligaçāo de Água

- **Ligaçāo 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**

Liga o de Esgoto

- **Liga o de Esgoto**
 - [Atualizar Lig o de Esgoto](#)
 - [Atualizar Volume M nimo da Lig o de Esgoto](#)
 - [Efetuar Lig o de Esgoto](#)
 - [Efetuar Mud a de Situa o de Faturamento](#)
 - [Exibir Atualizar Situa o de Lig o de Esgoto](#)
 - [Filtrar Situa o de Lig o de Esgoto](#)
 - [Informar/Retirar Situa o de Esgoto Fact vel Fatur vel](#)
 - [Inserir Situa o de Lig o de Esgoto](#)
 - [Liga o de Esgoto Sem RA](#)
 - [Efetuar Lig o de Esgoto Sem RA](#)
 - [Manter Lig o de Esgoto Esgotamento](#)
 - [Manter Lig o de Origem](#)
 - [Efetuar Lig o de Esgoto em Lote](#)

Ordem de Servi o

- **Ordem de Servi o**
 - [Acompanhamento OS de Cobran a](#)
 - [Consultar Arquivo Texto de Ordens de Servi o](#)
 - [Gerar Arquivo Texto de OS de Cobran a para Smartphone](#)
 - [Processar Arquivo de Retorno OS Cobran a Smartphone offline](#)
 - [R1536 - Rel t rio Acompanhamento OS Cobran a Smartphone](#)
 - [Acompanhamento OS de Micromedi o](#)
 - [Consultar Arquivo TXT das Ordens de Servi o de Micromedi o](#)
 - [Consultar Comandos de OS Seletiva de Micromedi o](#)
 - [Emiss o de Ordens Seletivas](#)
 - [Emiss o de Ordens Seletivas - MANAM](#)
 - [Emiss o de Ordens Seletivas SAAE-Sorocaba](#)
 - [Manter Ordem de Servi o](#)
 - [Manter Ordem de Servi o Conclu da](#)
 - [Encerrar Ordem de Servi o Vencida](#)
 - [Encerrar Ordem de Servi o da Visita de Medi o - Gest o Micromedi o](#)
 - [Inserir Motivo de Retorno da Visita de Medi o - Gest o Micromedi o](#)
 - [Manter Motivo de Retorno de Visita de Medi o - Gest o Micromedi o](#)
 - [Gerar Ordem de Servi o de Medi o - Gest o Micromedi o](#)
 - [Emitir Ordens de Servi o - Comandos de Gest o de Micromedi o](#)
 - [Exibir Ordens de Repavimenta o em processo de Aceite](#)
 - [Exibir Ordens em Processo de Repavimenta o](#)
 - [Emitir Contrato de Presta o de Servi o](#)
 - [Emitir Contrato de Presta o de Servi o Jur dico](#)
 - [Filtrar RA Devolu o de Valores](#)
 - [Fiscaliza o](#)
 - [Emitir Ordem de Fiscaliza o](#)
 - [Gerar OS Seletiva de Fiscaliza o](#)
 - [Informar Retorno Ordem de Servi o de Fiscaliza o](#)
 - [Manter Autos de Infra o](#)
 - [Fiscalizar OS Acompanhamento de Servi o](#)

- **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 Servi o para Elabora o de Roteiro**
- **Import ncia Tipo de Servi o**
- **Encerrar Ordem de Servi o de Fiscaliza o de Contrato de Leitura**
- **Emitir Laudo de Aferi o de Tanque do Carro Pipa**
- **Tabelas Auxiliares**
 - **Inserir Atividade**
 - **Manter Atividade**
 - **Inserir Equipamento Especial**
 - **Manter Equipamento Especial**
 - **Inserir Lig o de Esgoto Caixa de Inspe o**
 - **Manter Lig o de Esgoto Caixa de Inspe o**
 - **Inserir Lig o de Esgoto Destino de Agu as Pluviais**
 - **Manter Lig o de Esgoto Destino de Agu as Pluviais**
 - **Inserir Lig o de Esgoto Destino Dejetos**
 - **Manter Lig o de Esgoto Destino Dejetos**
 - **Inserir Lig o de Esgoto Esgotamento**
 - **Manter Lig o de Esgoto Esgotamento**
 - **Inserir Motivo de Corte**
 - **Manter Motivo de Corte**
 - **Inserir Perfil da Lig o de Esgoto**
 - **Manter Perfil da Lig o de Esgoto**
 - **Inserir Tipo de Cobertura**
 - **Manter Tipo de Cobertura**
 - **Inserir Tipo de Constru o**
 - **Manter Tipo de Constru o**
 - **Inserir Tipo de Habita o**
 - **Manter Tipo de Habita o**
 - **Inserir Tipo de Propriedade**
 - **Manter Tipo de Propriedade**
- **Informar Coment rios do Im vel**
- **Registrar Pesquisa de Satisfa o**
- **Registro Atendimento**
 - **Inserir Meio de Solicita o de RA**
 - **Manter Meio de Solicita o de RA**
 - **Comandar Encerramento de Registro de Atendimento**
 - **Gerar Numera o de RA Manual**
 - **Informa Tr mite por Situa o de Cobran a**
 - **Informar Associa o de Localidade, Especifica o e Unidade**
 - **Informar Associa o de Tipo de Servi o com Unidade**
 - **Informar Obrigatoriedade Documento Especifica o**
 - **Inserir Especifica es da Situa o do Im vel**
 - **Manter Especifica o da Situa o do Im vel**
 - **Inserir Motivo da Ocorr ncia Operacional**
 - **Manter Motivo da Ocorr ncia Operacional**
 - **Inserir Ocorr ncia Operacional**
 - **Manter Ocorr ncia 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](#)
- [Bloqueio de Corte](#)

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=1724411327>

Last update: **23/08/2024 11:08**