

# 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 solicitados, 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 atenderão 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**

## **Consultar Imóvel**

## **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**
- **Efetuar Instalação de Hidrômetro**
- **Efetuar Remanejamento de Hidrômetro**
- **Efetuar Retirada de Hidrômetro**
- **Efetuar Substituição de Hidrômetro**
- **Manter Capacidade de 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**

- **Inserir Ligacao de Esgoto Esgotamento**
- **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**

- **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 Comandos de OS Seletiva de Micromedicação
- Consultar Arquivo TXT das Ordens de Serviço de Micromedicação
- **Emissão de Ordens Seletivas**
- **Emitir Contrato de Prestação de Serviço**
- **Emitir Contrato de Prestação de Serviço Jurídico**
- **Encerrar Ordem de Serviço Vencida**
- **Exibir Ordens em Processo de Repavimentação**
- **Exibir Ordens de Repavimentação em processo de Aceite**
- **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 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**
- **Manter Ordem de Serviço**
- **Manter Ordem de Serviço Concluída**
- **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 de Roteiro
- Incluir Programação de Roteiros em Dias Especiais
- **Tabelas Auxiliares**
- Inserir Atividade
- Manter Atividade
- Inserir Equipamento Especial
- Manter Equipamento Especial
- Inserir Perfil da Ligação de Esgoto
- Manter Perfil da Ligação de Esgoto
- Inserir Posição de Ligação
- Manter Posição de Ligação

## **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**
- **Inserir Registro de Atendimento**
- **Manter Registro de Atendimento**
- **Inserir Registro Atendimento Simplificado**
- **Inserir Tipo de Solicitação com Especificações**
- **Manter Tipo de Solicitação com Especificações**
- **Tramitar Registro de Atendimento**
- **POP Procedimento Operacional Padrão**
  - Consultar Procedimento Operacional Padrão

## **Simular Cobrança de Serviços**

### **Tabela de Valores de Serviços Comerciais**

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

<https://www.gsan.com.br/doku.php?id=atendimento&rev=1395846363>

Last update: **31/08/2017 01:11**

