



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 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**
 - **Emitir Ordens de Serviço - Comandos de Gestão de 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**
- **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 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**
- **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=1591272293>



Last update: **04/06/2020 13:04**