

MÓDULO DE SERVIÇOS AGÊNCIA VIRTUAL

SANEAMENTO

CARACTERÍSTICAS

Para o atendimento da municipalidade, via Internet, o sistema deverá disponibilizar uma agência virtual, facilitando o acesso às informações e serviços oferecidos pela *autarquia*. Deverá ser acessada através de links localizados no site principal da *autarquia*.

A CONTRATADA deverá fornecer orientações técnicas pertinentes à infraestrutura necessária para o correto funcionamento da Agência Virtual.

A Agência Virtual deverá possuir um acesso restrito e seguro à base de dados, de onde obterá as informações necessárias para prover os serviços propostos utilizando WebServices REST e protocolo HTTP.

Este módulo deverá utilizar layout "responsivo", ou seja, as páginas deverão se ajustar automaticamente para funcionar nos sistemas operacionais disponíveis no mercado, em *PCs*, *Notebooks* e ter exibição otimizada em dispositivos móveis tais como *smartphones* e *tablets*, obrigatoriamente sendo compatível com Android e iOS.

O Sistema deverá disponibilizar os seguintes serviços, utilizando-se de tecnologia "WEB" compatível com as tecnologias (dentro dos padrões WEB atuais) contemplando facilidade no acesso, segurança e ser multiplataforma, referente ao sistema de Saneamento:

1. Diversas opções de autenticação, tais como Cadastro e Dígito Verificador, Cadastro, Dígito Verificador e CPF ou somente Cadastro;
2. Emissão de 2ª via de contas com opção de envio por e-mail, visualização apenas da linha digitável ou impressão;
3. Emissão de 2ª via de carnês de parcelamento, inclusive referentes à dívida ativa com opção de envio por e-mail, visualização apenas da linha digitável ou impressão;

4. Exibição, na página inicial, da existência de débitos em aberto;
5. Exibição de outros cadastros vinculados ao CPF autenticado na agência;
6. Atualização dos Valores de Parcela de Carnês, permitindo ao cliente adicionar juros, multa e correção monetária até a data atual;
7. Opção para reportar problemas referentes à Agência;
8. Emissão de extrato de débitos com opção de envio por e-mail ou impressão;
9. Emissão de certidão negativa de débitos com opção de envio por e-mail ou impressão;
10. Autenticação da certidão negativa de débitos;
11. Representação gráfica do histórico de consumo, possibilitando a exibição de 12, 18 ou 24 meses;
12. Consulta de Processos / Protocolo com histórico da tramitação;
13. Atualização de e-mail;
14. Solicitação de serviços, através da abertura de chamados integrado com Sistema de Gerenciamento de Serviço. Exemplo de tais serviços:
 - Religação (Taxas e Serviços),
 - Ligação nova,
 - Reativação de Ligação,
 - Registro de Falta d'água e Vazamentos,
 - Segunda via do contrato de Adesão,
 - Alteração de Titularidade,
 - Atualização Cadastral,
 - Pedido de cancelamento e Inativação,

15. A consulta de Posições de Chamados;
16. Que o consumidor possa solicitar a atualização de seu respectivo CPF/CNPJ integrado com Sistema de Gerenciamento de Serviço;
17. Que o consumidor possa consultar o status das solicitações realizadas via balcão de atendimento ou outro meio de atendimento remoto disponibilizado;
18. Consulta à tabela de preços, em função da categoria e faixas de consumo;
19. Que o consumidor realize, através de uma simulação, a visualização de uma conta (água e esgoto), em função de categoria, economias e consumo informados;
20. Simulação de parcelamento retornando valor da parcela a ser paga em função do valor de entrada e quantidade de parcelas informados pelo consumidor;
21. Que o consumidor possa abrir um chamado/solicitação para a ouvidoria, conforme seguinte detalhamento:
 - Definição de tipo de solicitações: reclamação, elogio, sugestão entre outros.
 - Realizar cadastro prévio e validação do CPF/CNPJ
 - Possibilitar anexar documentos.
 - Gerar numeração sequencial de protocolo da ouvidoria integrado com Sistema de Protocolo.
 - Gerar alerta de pendência de recebimento no departamento de Ouvidoria.
 - Enviar ao munícipe e-mail de confirmação com o número de protocolo.
 - Permitir realizar consulta de protocolo da ouvidoria, obter histórico da tramitação e situação do protocolo.