

SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

O sistema deverá apresentar solução completa para o atendimento aos munícipes, registrando as solicitações e/ou atendimentos, as manutenções realizadas e ainda oferecer recursos para o gerenciamento e acompanhamento de todas as operações realizadas.

CARACTERÍSTICAS

O processo de informatização deverá acompanhar a solicitação do serviço, desde o Atendimento, até a programação, emissão e baixa das ordens de serviços executados e a geração dos relatórios operacionais e gerenciais, conforme característica abaixo:

1. Deverá possuir tabelas de referências para cadastro de informações necessárias à utilização do sistema, tais como: tabelas de ocorrências, equipamentos, serviços, atendimentos, áreas de manutenção, departamentos, funcionários, equipes, perfis de acesso ao sistema, viaturas, tipos de chamados, departamento solicitantes e outras necessárias. A manutenção de parâmetros e tabelas do sistema deverá ser efetuada pela empresa sem a necessidade de acompanhamento pela contratada.
2. O sistema deve ter procedimento para administrar o controle de acesso ao sistema, envolvendo os perfis de usuários e senhas.
3. Deverá ser possível a partir do Sistema de Gerenciamento de Serviços executar consultas diversas às tabelas de imóveis, ligações e contas dos módulos de faturamento e arrecadação. Também, a partir deste Sistema o operador deverá ter possibilidade, de acordo com suas permissões de acesso, efetuar agrupamento e desagrupamento de contas, parcelamento e estorno de parcelamento de contas, adiamento de prazo de pagamento, retenção de contas, emissão de 2ª vias de contas, extrato de débitos e de guias de recolhimento para pagamento de serviços e taxas.

ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO

4. Deverá apresentar condições para o registro das ordens de serviço de qualquer tipo de serviço, de acordo com a necessidade do órgão. O sistema deverá permitir, através de uma tabela de códigos de serviços específicos, registrar o código correspondente ao problema indicado pelo cliente ou por setores internos do departamento.
5. Deverá ter a opção de registrar informações fornecidas aos clientes, como por exemplo a “situação de débitos”, sem a necessidade de geração de ordem de serviço.
6. A localização e identificação dos clientes para abertura das ordens de serviço deve ser feita através do CDC, nome do consumidor ou endereço do imóvel.
7. Ao selecionar a ligação desejada, o sistema deverá preencher automaticamente os principais dados do imóvel, tais como endereço, categoria, economia, hidrômetro, proprietário, última leitura e outros.
8. O Sistema deverá colocar na tela de abertura das ordens de serviço, mensagem de clara visualização quando a ligação selecionada apresentar débitos vencidos e não pagos, permitindo também, por opção do operador, a visualização em tela dos detalhes dos débitos vencidos e pendentes de pagamento, assim como a informação de corte na ligação.
9. Deve apresentar o demonstrativo das leituras e consumos e a informação de pagamento das contas de água e esgoto.
10. Na tela de abertura de ordem de serviço deverão estar contemplados no mínimo: código do serviço, prazo para execução do serviço, valor do serviço – quando cobrado, dados do imóvel; nome e telefone do solicitante; ponto de referência do imóvel, campo para observações.
11. Na abertura de ordens de serviço, antes de gravar as informações, o sistema deverá verificar a existência de outras ordens abertas no mesmo logradouro, tendo a opção de associar o registro a uma O.S já existente ou gravar uma nova OS.
12. Deverá ser gerado histórico na ligação do sistema comercial referente a abertura das ordens de serviço.

IMPRESSÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO

13. O sistema ofertado pela proponente deverá apresentar condições de registro e emissão das ordens de serviços. No documento impresso deverá constar no mínimo os dados cadastrais do endereço indicado, o código e a descrição da solicitação, as características da equipe executora
14. O Sistema deverá permitir a utilização de layouts de ordens de serviço diferentes de acordo com o tipo de chamado a ser executado.
15. Deverá haver a possibilidade de seleção das ordens de serviços para impressão por período e departamento responsável a fim de facilitar o controle e execução dos serviços.
16. O sistema deverá efetuar o controle de impressão das ordens de serviços impedimento que a OS seja impressa várias vezes erroneamente, assim como o controle de quando e quem efetuou a impressão.

PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS

17. O sistema deverá permitir a programação automática de serviços a serem executados pelas equipes de acordo com a parametrização entre serviços, logradouros, equipes e áreas de manutenção da cidade efetuada pelo órgão.
18. O sistema deverá permitir visualização na tela do computador da programação efetuada pelo sistema, permitindo pela programação, distribuir os serviços em aberto entre as equipes de manutenção disponíveis.
19. Na tela deverá constar no mínimo filtros por período, departamento e equipe, com opção mínima de visualização das seguintes informações: ordens de serviço em execução, em atraso, programadas, sem programação, carga horária da equipe, tempo para execução dos serviços.
20. Concluídos os trabalhos de programação, o sistema deverá permitir a impressão das ordens de serviço programadas, para distribuição entre as equipes disponíveis no dia.

EXECUÇÃO E ENCERRAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

21. Sistema ofertado pela proponente deverá apresentar condições de baixa dos dados dos serviços executados em campo.
22. A estrutura de funcionamento deste Sistema deverá estabelecer uma integração de forma on-line do centro operacional do órgão com os serviços de Atendimento a Cidadãos o que possibilitará uma gestão eficiente dos recursos humanos e materiais disponíveis.
23. O sistema deverá estar preparado para realizar a baixa das solicitações e dos serviços executados, registrando a equipe, o veículo, a quilometragem, o serviço, a data e hora de execução, bem como dados dos serviços executados, tipos e quantitativos de materiais, equipamentos, mão-de-obra aplicados e possibilidade de inclusão eventuais serviços adicionais.
24. Deverá estar preparado para a integração com o sistema comercial, assim ao efetuar o encerramento das ordens de serviços algumas tarefas serão realizadas tais como: cadastro de nova ligação de água e esgoto, corte no fornecimento, reativação do fornecimento, troca de hidrômetro, atualização de dados cadastrais, instalação de hidrômetro, geração de histórico da execução do serviço.
25. Ao encerrar ordens de serviço para controle da execução de novas ligações de água e esgoto deverá ser gerado automaticamente pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços, o registro, no Sistema de Faturamento, da ligação recém concluída.
26. Sistema deverá lançar, quando for o caso, a cobrança de serviços executados e que impliquem em custo para o usuário. O lançamento deverá ser feito automaticamente para inclusão na(s) próxima(s) faturas de água e esgoto.
27. Sistema deverá permitir a inclusão de várias tarefas/eventos a serem executadas na mesma ordem de serviço, a fim de promover o controle para conclusão de um serviço, obtendo assim uma visão clara de todas as etapas necessárias à execução da solicitação efetuada pelo cliente.
28. Deverá permitir a abertura automática de tarefas a serem executadas para a conclusão da solicitação, efetuando o controle e liberação das tarefas de acordo com a execução da ordem estabelecida.

29. Deverá permitir o controle de permissão para encerramento das ordens de serviço por departamento responsável.
30. COLETOR DE DADOS: Este Sistema deverá permitir a utilização de coletor de dados para a execução das ordens de serviço em campo.

RETORNO DE CHAMADOS

31. O sistema ofertado deverá ter solução para que seja efetuado o retorno ao cliente por carta ou por telefone da solicitação efetuada.
32. Quando o retorno for efetuado por telefone, deve ter a opção de registrar uma pesquisa de satisfação efetuada junto ao cliente, indicando comentários e observações efetuadas.

TELEMETRIA

33. Deverá permitir que o Preparador de serviços registre em tela, todas as interrupções no fornecimento de água, e que estes dados, sirvam de fonte de pesquisa no setor de Atendimento ao Cidadão. Deverão ser registrados:
 - A Zona de Abastecimento atingida.
 - A data e hora do registro do fechamento.
 - Observações sobre a ocorrência e normalização do abastecimento.

RELATÓRIOS GERENCIAIS

34. Deverá permitir o armazenamento dos dados de execução dos serviços e a geração de indicadores que meçam a performance, produtividade e eficiência do roteiro, devendo estar disponibilizados em tela ou por meio de relatórios em papel impressos diariamente.
35. Sistema informatizado deverá permitir que todos os dados relativos ao controle e gestão dos serviços possam ser visualizados na tela das estações de trabalho, sendo possível à emissão de no mínimo os seguintes relatórios:
 - Relação de serviços a executar

- Relação mensal de serviços executados
- Relação de serviços com prazos de execução vencidos
- Estatística de materiais aplicados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes
- Estatística de mão de obra utilizada por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes
- Estatística de equipamentos utilizados, por dia, mês e por equipe ou pelo conjunto das equipes
- Relação dos serviços programados para o dia
- Relação de serviços previstos para execução pelas equipes de água e esgoto
- Relação de chamados por período
- Relação de chamados por Tipo de Atendimento
- Relação de chamados por Bairro
- Relação de chamados internos por departamento
- Produtividade das equipes
- Tempo de Atendimento ao Usuário
- Tempo Médio de Atendimento dos Serviços
- Quadro comparativo de serviços por setor
- Ordens de serviço em aberto por prioridade
- Ordens de serviço em aberto por viatura
- Ordens de serviço em aberto por empreiteira
- Quadro de reincidência de tipo de chamado
- Quadro de Execução mensal de serviços

GERAÇÃO AUTOMÁTICA DE ORDENS DE SERVIÇO (INTERAÇÃO COM SISTEMA DE FATURAMENTO)

O Sistema de Atendimento ao Cidadão deverá dispor de rotinas que permitam, dentro dos critérios de seleção e de acordo com os parâmetros adotados dinamicamente no órgão, a geração automática e o controle de Ordens de Serviço para os seguintes serviços:

36. Corte de ligações
37. Troca de Hidrômetro
38. Manutenção de Hidrômetros
39. Vistoria
40. Na conclusão de cada ordem de serviço este Sistema deverá atualizar automaticamente as informações pertinentes ao Sistema de Faturamento alterado pela execução da O.S. (Marcar a ligação como cortada, alterar o N ° do Hidrômetro, registrar históricos e outros).