

SERVIÇOS SOLICITADOS NO CALL CENTER

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Enviar para unidade de destino 63323.

➤ COBRANÇA DE R. A. NO PRAZO

Cliente solicitou qualquer tipo de informação sobre R.A que ainda esta no prazo.

➤ DUVIDAS FATURA/CONSUMO/TARIFA

Cliente entrou em contato questionando seu consumo ou qualquer outra duvida referente à sua fatura.

➤ INFORMAÇÕES SOBRE FALTA DE ÁGUA GERAL

Sempre solicitar a matricula, saber se os vizinhos também estão sem água (essa informação é muito importante. Porém não obrigatória), mencionar se houve ou não quedas de energia e desde quando o cliente esta sem água. Quanto mais informação colhida melhor para o melhor atendimento.

Pesquisar se já existe reclamação da mesma localidade no GSAN. Caso haja, faz seu registro normalmente e reforça no boletim o R.A. já existente para evitar duplicidade de cobrança.

Sugerir que os vizinhos também entrem em contato para evitar que a equipe enviada não seja a adequada. Pode trata-se de uma falta de água no imóvel

➤ INFORMAÇÕES SOBRE DÉBITO

Informar quais os meses pendentes.

➤ OUTRAS INFORMAÇÕES

Esta opção só deve ser utilizada se de fato não se enquadrar nas demais especificações.

➤ INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS

Sempre que o cliente questionar a não execução do serviço ou notificar qualquer pendência do mesmo, menciona-se a R.A do serviço questionado e acrescentam-se as demais informações. Ou se cliente desejar solicitar um serviço que não esteja de responsabilidade da CASAL

➤ R.A FORA DO PRAZO COM O.S

Se o R. A. tiver ordem de serviço e a mesma estiver no prazo, passar o mesmo para o cliente.

Se R. A. e ou O. S. estiver fora do prazo coloca no boletim

➤ **REPASSE DE TELEFONES DA CASAL**

➤ **RETORNO DE R.A COBRADA**

Após verificar no boletim, passar a nova previsão de execução do serviço passada pelo setor responsável ao cliente.

➤ **SEGUNDA VIA SITE**

Questionamentos sobre emissão de segunda via pelo site ou outro questionamento sobre o mesmo.

COMERCIAL

Cliente tem que estar com todas as faturas pagas e baixadas no sistema.

➤ **FIXAR VENCIMENTO – Altera no sistema**

A CASAL oferece as datas: 05, 10, 15, 20, 25 e 30. (Observar sempre a data que esse cliente é faturado para evitar que fique muito próximo do dia do faturamento.)

Enviar para unidade de destino 63323 e já faz a alteração

➤ **RETIFICAÇÃO/REFATURAMENTO**

Solicitar leitura do HD (só os números pretos).

Informa leitura do cliente e o dia que ele pegou a mesma

Enviar para unidade de destino 64215

CORTE

➤ **CORTE A PEDIDO**

Especificar na observação o motivo do corte. Informar que ainda gera uma fatura

Se for saneado perguntar ao cliente se vai desligar também o saneamento

DEFICIENCIA ENTREGA CONTAS

➤ **APÓS VENCIMENTO**

➤ **FALTA DE LEITURA**

➤ **NÃO RECEBIMENTO**

➤ **PRÓXIMO DO VENCIMENTO**

➤ **LOCAL INADEQUADO**

Colocar todas as informações passadas pelo cliente

Enviar para unidade de destino 64220

ENTREGA CONTA ENDC. ALTERNATIVO

➤ **ENTREGA CONTA END. ALTERNATIVO**

Solicitar do cliente as matrículas dos dois imóveis.

Citar em observação a matrícula do imóvel que ele quer que as faturas sejam entregues.

Enviar para supervisão de cadastro do imóvel as faturas serão entregues.

➤ **EXCLUSÃO CONTA ENDC. ALTERNATIVO**

EXTRAVAZAMENTO OBSTRUÇÃO

Sempre solicitar matrícula em qualquer especificação, pois serviço tem que ser registrado com matrícula. Verificar a situação do esgoto! - Se for LIGADO ou FACTIVEL/FATURADO, passa rede de saneamento da Casal, ou seja, cliente paga pelo serviço de saneamento.

Se situação de esgoto for FACTIVEL ou POTENCIAL o saneamento não é feito pela Casal. É de responsabilidade da prefeitura. Solicitar que cliente ligue para 3315-5005 ou 3315

➤ **NA CALÇADA**

Cliente não pode estar com débitos pendentes

➤ **NA RUA**

➤ **NO IMÓVEL - Não solicitar**

Caso cliente queira denunciar esgoto transbordando na rua é não mora na mesma, pesquisa se a sua é saneada e registra. É caso de saúde pública

FALTA DE AGUA

➤ **NO IMÓVEL**

Questionar com o cliente se o mesmo já verificou se os vizinhos também estão sem água.

* Caso cliente informe ou atendente veja que teve Religado recente e não tem água. Pedir que ele verifique as instalações internas e a torneira de passagem, e se os canos já estão conectados. Nesse caso Abrir FALTA DE AGUA / NO IMÓVEL, mencionar R.A de religação, enviar para unidade de destino CORTE / RELIGAÇÃO da respectiva unidade. Caso a situação de água ainda esteja como cortada, abrir fiscalização, “serviço de religação”

FISCALIZAÇÃO DA LIGAÇÃO

- **DESPERDÍCIO DE AGUA**
- **BOMBA LIGADA A REDE**
- **FISCALIZAÇÃO DA LIGAÇÃO**
- **LIGAÇÃO CLANDESTINA DE ÁGUA**

Quando a situação de água é Factivei ou potencial (Tem água sem ter sido ligada pela CASAL)

- **LIGAÇÃO INATIVA**

Quando a situação de água é cortada ou suprimida e há suspeita de está com água ligada

- **SERVIÇO DE CORTE**

Quando Cliente informa que corte não foi executado

- **SERVIÇO DE RELIGAÇÃO**

Após solicitação de religação, no sistema o serviço já foi encerrado como concluído, porem cliente informou que ainda não foi religado (esta sem água e os canos permanece cortados).

- **VERIFICAÇÃO DE BAIXO CONSUMO**

MANUTENÇÃO INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO

- **REMANEJAMENTO P/ MURO**
- **REMANEJAMENTO P/ CALÇADA**

Só após cliente ter instalado a caixa de proteção. (não é responsabilidade da casal instalar a caixa de proteção).

- **SELAR HIDRÔMETRO**

Unidade de Destino para os serviços de Manut de HD:

UN FAROL (63412) – Supervisão de Fraude

UN B BENTES (63375) - – Supervisão de Fraude

UN JARAGUA (63512) – Supervisão de Corte

SANAMA Nos setores de sua responsabilidade

RELIGAÇÃO

Verificar na aba Documento Cobrança, na ordem de corte as contas pelo qual imóvel foi cortado. Se as faturas ainda estiverem pendentes, questionar com o cliente se já foram pagas e pedir que apresente no ato da execução do serviço.

Colocar na observação: Cliente ciente do prazo, da taxa e de apresentar as faturas no ato da religação.

* Mesmo que exista R.A de Fiscalização da Ligação pendente, solicitar religação. Caso haja clandestina, equipe de corte vai constatar e implantar multa nos meses seguintes.

➤ **CORTE**

Serviço é solicitado quando o Corte foi indevido. (conta paga antes do corte. Mesmo que ainda não tivesse baixada). Nesse caso, cliente não paga pelo serviço.

Colocar em Observação: Religar Urgente.

Cadastrar no Boletim p entrar em contato com setor.

➤ **P/ LIGADO**

Cliente informa que imóvel foi cortado, mas ainda permanece situação de água LIGADA no sistema.

➤ **REGULAR DÉBITO-INFRAÇÃO**

Situação da água já consta como Cortada no Sistema.

RELIGAÇÃO ESGOTO

Imóvel com situação de esgoto cortada

Após solicitação informar, o prazo de execução, valor do serviço a ser cobrado na próxima fatura

RESTABELECIMENTO LIGAÇÃO SUPRIMIDA

➤ **REGULAR DEBITO / INFRAÇÃO**

REVISÃO DE CADASTRO

➤ **ALTERAÇÕES GERAIS**

Serviço solicitado no caso de clientes que estão com o cadastro

Incompleto.

Solicitar Nome completo, CPF, Data de Nascimento, RG, Data de

Emissão do RG, Nome da Mãe e telefone Para contato. Confirma no site da Receita Federal se o CPF é mesmo do solicitante e faz a atualização

Encerrar R.A.

➤ **CATEGORIA**

Quando categoria informada pelo cliente diverge da cadastrado. Caso cliente tenha débitos

pendentes, orientá-lo ir atendimento presencial para que as faturas sejam caucionadas até a execução do serviço.

*Só não cauciona comercial sem insumo e tarifa social

➤ **NÚMERO ECONOMIAS**

Quando número de economias informado pelo cliente diverge da cadastrado. Caso cliente tenha débitos pendentes, orientá-lo ir atendimento presencial para que as faturas sejam caucionadas até a execução do serviço.

SERVIÇOS COMPLEMENTARES DE ESGOTO

Quando o cliente informar que através de algum serviço executado pela Casal ficou algum defeito ou não foi concluído.

Verificar se a situação de esgoto é ligado ou factível faturado (é saneado pela Casal, com isso tem direito a solicitação do serviço)

➤ **FISCALIZAÇÃO LIGAÇÃO**

Para confirmar se o imóvel está interligado. Quando cliente informa que a caixa está cedendo. Ou qual quer outra informação referente a saneamento que não tem uma solicitação específica.

➤ **REPOSIÇÃO TAMPÃO POÇO VISITA**

Quando o cliente informar que a tampa do PV esta quebrada ou foi roubada.

➤ **TAMPONAMENTO RAMAL ESGOTO**

É a desativação do ramal de saneamento. Cliente não usa água de nenhuma fonte

TESTE HIDRÔMETRO

Só é solicitado no atendimento presencial

Cliente deve levar laudo confirmando quer não há vazamento.

Cliente deve ficar ciente dos custos.

VAZAMENTO / ESTOURAMENTO

➤ **RUA**

Verificar se já há registro, confirmar com o cliente o endereço e ponto de referencia e informar R.A. Caso não haja, registrar

➤ **HIDROMETRO**

Serviço só pode ser solicitado com matricula.

Nos casos de furto de HD, orientar cliente a registrar B.O. e fazer da ligação direta.

➤ **CALÇADA**

➤ Serviço só pode ser solicitado com matrícula.

➤ **CAVALETE**

Serviço só pode ser solicitado com matrícula.

* Verificar histórico de R.A'S para investigar se houve serviços recentes como religação, corte, ligação nova, restabelecimento ou substituição. Nos casos de vazamento após execução dos serviços citados a cima (dentro do prazo de até 15 dias), enviar para unidade de destino respectiva ao serviço anterior.

VERIFICAÇÃO QUALIDADE Da ÁGUA

Quando cliente reclama que água está com mal cheiro, com a cor turva, etc.

Se não for cliente da CASAL (a reclamação seja de poço próprio), deve ser no atendimento presencial. Será gerada uma guia de pagamento.

➤ **ANALISE BACTERIOLOGICA**

➤ **ANALISE FISICO QUIMICA**

➤ **ASPECTO / COR**

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

Sempre verificar se o cadastro está atualizado.

Em casos de cobranças, mencionar R.A. reclamado

Pegar ponto de referência, nome do cliente (quem está ligando) e telefone para contato. Obrigatoriamente quando o serviço for p campo

Verificar os serviços que necessita que as faturas pagas e baixadas no sistema.

PERCENTUAL DE ESGOTO

MACEIO 100%

INTERIOR 80%

TARIFA SOCIAL E CONJUNTOS POPULARES (CASOS ESPECIFICOS) 50%

LIGAÇÃO PARA CONSTRUÇÃO 30%