



# Loja Virtual - SAAE - Sorocaba

A Loja Virtual da **SAAE - Sorocaba** permite que os clientes realizem solicitações de serviços diversos, sem a necessidade de se locomover até um ponto de atendimento. O acesso é feito através do endereço: <http://www.saaesorocaba.com.br/>

Feito isso, a tela a seguir é visualizada:

The screenshot displays the 'Atendimento Virtual' (Virtual Attendance) page of the SAAE Sorocaba website. At the top left is the SAAE Sorocaba logo. To its right is a horizontal strip of nine small images related to water and sanitation. Below the logo, the text 'Atendimento Virtual' is displayed. A section titled 'O que é o Atendimento Virtual' (What is Virtual Attendance?) explains that it is an environment where company services are available in a faster, more efficient manner. Below this, there are two main interactive areas. The first, labeled 'INFORMAÇÕES' (Information), features an image of a man at a laptop and a text block stating that this access allows for clarification of various services offered by SAAE Sorocaba. The second, labeled 'SERVIÇOS' (Services), features an image of a woman at a laptop and a text block instructing users to enter their water account number to access the menu of options. Below the 'SERVIÇOS' section is a form with a 'Matrícula' (Registration Number) input field and an 'Ok' button. At the bottom of the page is a blue navigation bar containing four icons and their corresponding labels: 'Canais de atendimento' (Attendance Channels), 'Lojas de atendimento presencial' (Physical Attendance Stores), 'Tele Atendimento' (Telephone Attendance) with the number 0800 084 0195 115, and 'Ouvidoria' (Ombudsman) with the number 3232 4563.

**saae**  
SOROCABA

Atendimento Virtual

**O que é o Atendimento Virtual**

O Atendimento Virtual da Companhia de Serviço de Água e Saneamento Ambiental de Sorocaba é o ambiente onde se encontram disponíveis os serviços da empresa. Esta é a forma mais rápida de atendimento, tudo para facilitar a sua vida.

**INFORMAÇÕES**

Este acesso permitirá esclarecimentos sobre diversos serviços que a SAAE SOROCABA oferece aos seus clientes. Para conhecer estes serviços ou tirar suas dúvidas clique no link informações.

**SERVIÇOS**

Para acessar o menu de opções digite a matrícula da sua conta de água e clique em OK

Matrícula

Canais de atendimento >

Lojas de atendimento presencial

Tele Atendimento  
0800 084 0195  
115

Ouvidoria  
3232 4563

Acima, informe o número da matrícula do imóvel e clique em **Ok**. O sistema solicita a confirmação do **CPF** ou **CNPJ** do cliente vinculado ao imóvel:



Confirmação de Usuário

CPF/CNPJ do solicitante:

Ok

Caso o **CPF** ou **CNPJ** não estejam cadastrados, o sistema emite o alerta a seguir:



Confirmação de Usuário

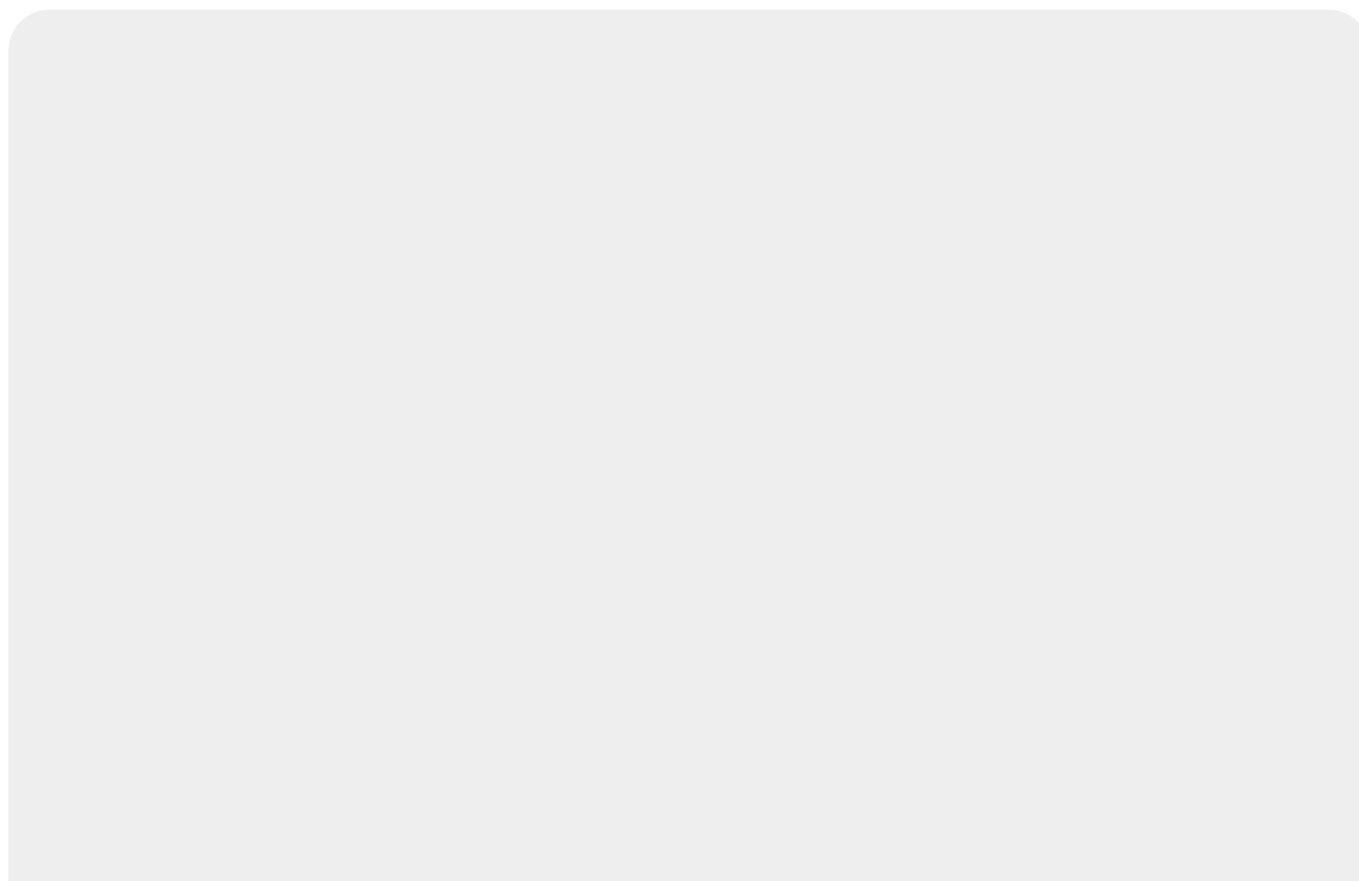
CPF/CNPJ do solicitante:

Ok

CPF/CNPJ Inválido!

Prezado cliente, favor entrar em contato com a Central de Atendimento, via 115, para se informar sobre como proceder para cadastrar o CPF/CNPJ.

Ao efetuar a confirmação do usuário, o sistema visualiza a tela com os serviços disponíveis na **Loja Virtual** da **SAAE-Sorocaba**:





The screenshot displays the SAAE Sorocaba Virtual Service interface. At the top left is the SAAE SOROCABA logo. To its right is a collage of ten small images related to water and sanitation. Below the logo, the text "Atendimento Virtual" is visible. On the right side, there is a prompt to download Adobe Reader. A navigation bar contains a "SERVIÇOS" button, a welcome message for "MARIA ARROIO CAGGIANO", the account number "Matrícula: 3.5", and a "Sair" button. A vertical list of service options is on the left, each with a right-pointing arrow icon.

**SAAE SOROCABA**

Atendimento Virtual

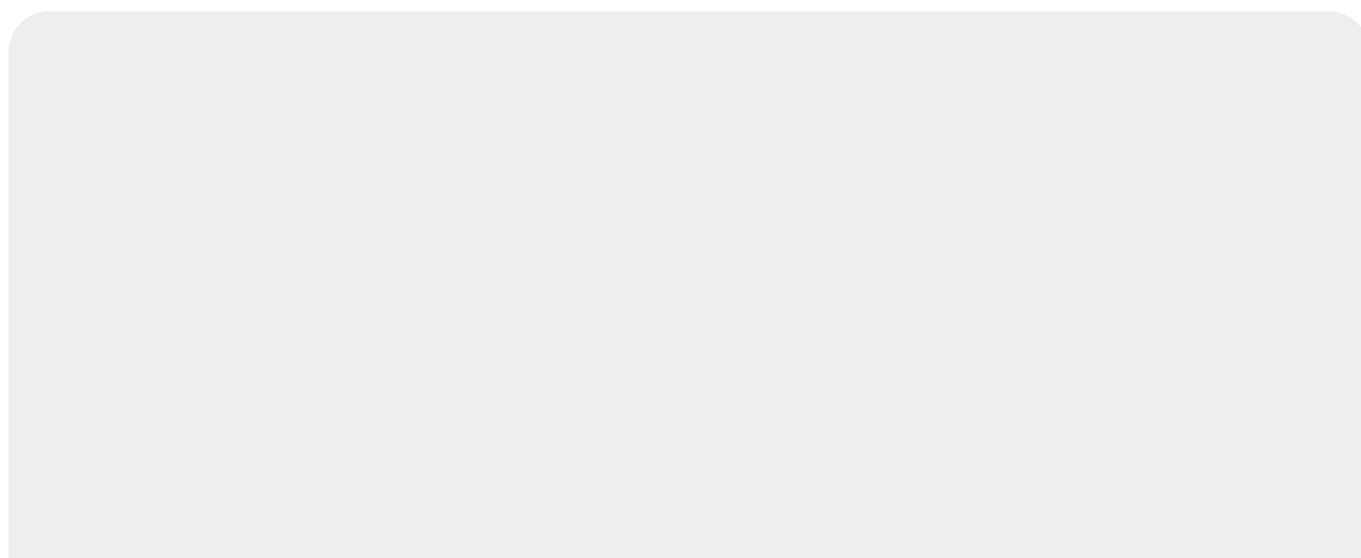
Faça o download do Adobe Reader

**SERVIÇOS** Bem-vindo(a) MARIA ARROIO CAGGIANO Matrícula: 3.5 Sair

- > 2ª Via da conta
- > Declaração anual de quitação de débito
- > Outros serviços
- > Consultar pagamento
- > Acompanhar Registro Atendimento
- > Consultar histórico de consumo
- > Alterar vencimento de conta
- > Recebimento de fatura por e-mail
- > Emitir Contrato de Adesão
- > 2ª Via da Guia de Pagamento

Acima, são visualizados todos os serviços disponíveis via *atendimento virtual*. Clicando sobre cada um deles, o sistema visualiza as telas a seguir:

## Segunda Via de Conta



### Emissão da 2ª via de conta

Valor das Faturas em Aberto: R\$ 209,90 | Data: 23/02/2018

Mês / Ano da Fatura	Valor (R\$)	Imprimir	Pagar agora
10/2017	R\$104,95		<a href="#">Selecionar banco</a>
11/2017	R\$104,95		<a href="#">Selecionar banco</a>

Obs: A baixa da conta, após o pagamento, será efetuada em até 2(dois) dias úteis, após compensação.

**Caso o pagamento seja efetuado após o vencimento, os juros e atualização monetária decorrentes do atraso serão cobrados na próxima conta.**

Acima, é possível solicitar a segunda via da conta, que pode ser paga nos agentes recebedores da **SAAE SOROCABA**. Note que o sistema já informa as faturas em atraso. Selecione a conta que deseja para:

1. **Impressão** - clicando no ícone da *impressora*.
2. **Pagamento online** - clicando no link **Selecionar banco**, que direcionará você para o atendimento direto do banco cadastrado como agente recebedor.

**Atenção:** a SAAE Sorocaba diferencia os débitos da ligação nas condições com **Execução Fiscal** e sem **Execução Fiscal**. Para contas sem execução fiscal, o cliente pode verificar todos os seus débitos e imprimi-los. No caso de ligações com contas em execução fiscal, a conta em situação de execução fiscal pode apenas ser visualizada, mas não impressa.

## Declaração Anual de Quitação de Débitos

### Aviso



**Imóvel sem declaração anual de quitação de débitos**

Em caso de dúvidas, procure uma loja de atendimento mais próxima, ou entre em contato com o call center pelo 0800 084 0195

OK

Conforme determina o artigo 3º da lei federal **12.007 de 2009**, a **SAAE SOROCABA** disponibiliza a declaração de quitação anual de débitos. Para este acesso, o cliente deve estar em dia com suas contas referentes ao ano da solicitação da declaração. Caso não esteja, o alerta acima é exibido. Caso contrário, a declaração é visualizada para impressão.

## Outros Serviços

**Solicitação de serviços**

Endereço do imóvel: **AL JABOTICABAL, 18 - Q.18 L.01 - JD SAIRA SOROCABA SP 18085-010**

Faça sua solicitação ou reclamação utilizando o formulário abaixo.

Nome do solicitante*:	Telefone para contato*:	E-mail do Solicitante*:
<input type="text" value="TADEU"/>	<input type="text" value="(12) 3456-789"/>	<input type="text" value="tadeu.sarmiento@gmail.com"/>
Tipo de solicitação*:	Ponto de referência*:	
<input type="text"/>	<input type="text" value="RUA ATRÁS DA ESTATUA DO CAPITÃO AMÉRICA"/>	
Especificação*:		
<input type="text"/>		
Data da solicitação: 01/03/2018	Observações:	
Data prevista:	<input type="text" value="COLOQUE AQUI A DESCRIÇÃO DO SERVIÇO NÃO LOCALIZADO NO MENU."/>	
	Anexar Arquivo:	
	<input type="button" value="Escolher arquivo"/> Nenhum arquivo selecionado	
	Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF.	
<input type="button" value="Enviar"/>		

Clicando no **link Outros Serviços**, é possível solicitar um serviço que não conste listado no **Menu** do atendimento virtual. Feito isso, o sistema visualiza a tela acima. Preencha os campos necessários (sinalizados por um asterisco **vermelho**) e clique em **Enviar**. Caso queira anexar algum arquivo relacionado à solicitação, clique em **Escolher arquivo**.

## Consultar Pagamento

#### Consultar Pagamentos

Mês/Ano	Valor	Data Pagamento	Arrecadador
09/2017	104,95	06/11/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
08/2017	98,94	04/10/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
07/2017	98,94	04/09/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
06/2017	98,94	04/08/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
05/2017	98,94	04/07/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
04/2017	98,94	05/06/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
03/2017	98,94	04/05/2017	ITAU UNIBANCO S.A.
02/2017	98,94	04/04/2017	ITAU UNIBANCO S.A.

Na tela acima, acionada pelo [link Consultar Pagamento](#), é possível consultar o histórico dos pagamentos efetuados.

## Acompanhar Registro de Atendimento

#### Acompanhar Registro de Atendimento

Protocolo	Especificação	Data Atendimento	Data Encerramento	Situação	Motivo Encerramento
	LIGACAO DE AGUA	25/05/2012	27/06/2012	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO
	LIGACAO DE ESGOTO	25/05/2012	26/06/2012	Encerrado	CONCLUSAO DO SERVICO

Agora, é possível visualizar o acompanhamento dos registros de atendimento para o imóvel informado no momento do acesso.

## Consultar Histórico de Consumo

**Consultar Consumo**

Código Mês/Ano	Data da leitura	Leitura	Cons. Medido	Cons. Faturado	Cons. Médio	Dias de Consumo
12/2017	20/12/2017	593	6	10	10	28
11/2017	22/11/2017	587	5	10	10	30
10/2017	23/10/2017	582	0	10	10	33
09/2017	20/09/2017	582	5	10	10	29
08/2017	22/08/2017	577	6	10	10	32
07/2017	21/07/2017	571	5	10	10	28
06/2017	23/06/2017	566	4	10	10	30
05/2017	24/05/2017	562	5	10	10	30
04/2017	24/04/2017	557	6	10	10	33

Aqui é possível consultar o histórico do volume de água fornecido, referente aos últimos meses.

**Alterar Vencimento da Conta****Alterar vencimento da conta**

Dia de vencimento atual: 4

Selecione o novo dia do vencimento:

**Enviar**

Conforme determina a lei federal **Nº 9.791, 24 de Março de 1999**, é obrigatório que as concessionárias de serviços públicos estabeleçam, ao consumidor e ao usuário, datas opcionais para o vencimento de seus débitos. Acima, o cliente pode solicitar alteração da data de vencimento de sua fatura, da lista disponibilizada pelo sistema. Feito isso, clique em **Enviar**.

## Recebimento de Fatura por E-mail

**Recebimento de fatura por e-mail**

CPF/CNPJ do Cliente: **19434880882**

**E-mail do solicitante\*:**  
tadeu.sarmiento@gmail.com

**Telefone para contato:**  
(12) 3456-7899

**Nome do solicitante\*:**  
TADEU

**CPF/CNPJ do solicitante\*:**  
19434880882

**Enviar**

Você receberá um e-mail para a confirmação do cadastro.

A **SAAE SOROCABA** disponibiliza para seus clientes a facilidade de receber suas faturas por e-mail. Para acessar este serviço, depois de clicar no **link Recebimento de Fatura por E-mail**, é possível fazer o cadastro e receber as contas sem sair de casa.

## Emitir Contrato de Adesão

Ao clicar no **link Emitir Contrato de Adesão**, o sistema imprime o contrato de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário por adesão. Esse contrato trata dos direitos e deveres da **SAAE SOROCABA** e dos seus clientes.

## Segunda Via da Guia de Pagamento

**Emissão da 2ª via de conta**

Valor das Guias em Aberto: R\$ 25,56

OBS: Guias em Execução Fiscal não estão disponíveis para emissão.

Descrição	Data Emissão	Vencimento	Valor (R\$)	Imprimir	Pagar agora
HONORARIOS 1 / 1	17/10/2018	10/03/2011	R\$25,56		<a href="#">Selecionar banco</a>

Acima, é possível solicitar a segunda via da sua guia de pagamento, que pode ser paga nos agentes recebedores da **SAAE SOROCABA**. Note que o sistema já informa as guias de pagamento em atraso. Caso exista mais de uma, selecione a guia que deseja para:

1.  
**Impressão** - clicando no ícone da *impressora*.
2.  
**Pagamento online** - clicando no *link* **Selecionar Banco**, que direcionará você para o atendimento direto do banco cadastrado como agente recebedor.

**Atenção:** a SAAE Sorocaba diferencia os débitos da ligação nas condições com **Execução Fiscal** e sem **Execução Fiscal**. Para guias sem execução fiscal, o cliente pode verificar todos os seus débitos e imprimi-los. No caso de ligações com guias em execução fiscal, a guia em situação de execução fiscal pode apenas ser visualizada, mas não impressa, como informa a observação em azul

## Referências

[Loja Virtual](#)

## Termos Principais

[Loja Virtual](#)

[Cobrança](#)

[Arrecadação](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN.

~~NOSIDEBAR~~



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:loja\\_virtual\\_-\\_saae-sorocaba](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:loja_virtual_-_saae-sorocaba)

Last update: **03/06/2019 18:38**

