

# **Apostila Treinamento SAAE-Sorocaba**

Este material foi desenvolvido para facilitar o processo de treinamento de todos os colaboradores do SAAE-SOROCABA. O objetivo é termos um ponto de partida que direcione o aluno para o conteúdo de interesse, minimizando as chances de o aluno consumir conteúdo que não está de acordo com o processo de negócio de sua unidade.

Esperamos que este material seja proveitoso. Deixamos aberto o canal junto ao seu executivo de relacionamento para melhorar qualquer informação necessária.

# Arrecadação e Cobrança SAAE-Sorocaba

Este módulo compreende as questões relacionadas ao controle da arrecadação, como pagamentos realizados, e o cálculo de prejuízos referentes a ligações adulteradas. Todos os processos listados a seguir apontam para o módulo **Arrecadação** e **Cobrança**, embora compreendam alguns processos de **Faturamento**, e foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- 1. Registrar Movimento dos Arrecadadores.
- 2. Inserir Pagamento.
- 3. Efetuar Análise do Movimento dos Arrecadadores.
- 4. Gerar Movimento de Débito Automático.
- 5. Gerar Guia de Pagamento Avulsa de Prejuízo.

#### Dívida Ativa SAAE-Sorocaba

Este módulo compreende as questões relacionadas aos valores em cobrança em dívida ativa. Todos os processos listados a seguir apontam para o submódulo **Dívida Ativa**, que pertence ao módulo **Cobrança**, e foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso. Para mais detalhes sobre o assunto clique **AQUI**.

- 1. Gerar Relatório Demonstrativo Dívida Ativa
- 2. Inserir Critério Dívida Ativa
- 3. Encerrar Livro Avulso
- 4. Inserir Livro Avulso
- 5. Inserir Cliente/Imóvel Dívida Ativa
- 6. Consultar Livro
- 7. Consulta Débitos Divida Ativa
- 8. Inserir Comando de Atividade de Ação de Cobrança para Dívida Ativa
- 9. Filtrar Processo Jurídico
- 10. Solicitar Relatórios Dívida Ativa

- 11. Consultar Processo Jurídico
- 12. Inserir Tipo de Débito
- 13. Manter Tipo de Débito
- 14. Informar Comentários do Imóvel.

Dentro do **Dívida Ativa**, temos o submódulo **Processo Jurídico**, que também faz parte de **Cobrança** e tem como objetivo tratar das questões relacionadas às atividades de um processo jurídico de execução fiscal. Quando uma conta é inscrita na **Dívida Ativa**, o cliente é imediatamente notificado. Caso a situação não seja regularizada no prazo regulamentar, a conta é *executada*, em outras palavras, passa por um processo jurídico de execução fiscal:

- 1. Inserir Motivo Origem Débito.
- 2. Manter Motivo Origem Débito.
- 3. Filtrar Débitos para Execução Fiscal.
- 4. Efetuar Execução Fiscal Especial.
- 5. Inserir Autoridade.
- Manter Autoridade.

## Serviços Operacionais SAAE-Sorocaba

Este módulo compreende o conjunto de processos relacionados às informações sobre a realização de serviços em campo e suas respectivas ordens de serviço. Todos os processos listados a seguir apontam para o submódulo **Ordem de Serviço**, que pertence ao módulo **Atendimento ao Público**, e foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- 1. Inserir Tipo de Solicitação com Especificações.
- 2. Filtrar Tipo de Solicitação com Especificações.
- 3. Manter Tipo de Solicitação com Especificações.
- 4. Atualizar Tipo de Solicitação com Especificações.
- 5. Inserir Tipo de Serviço.
- 6. Manter Tipo de Serviço.
- 7. Consultar Ordem de Serviço.
- 8. Inserir Registro de Atendimento Aba Dados Gerais.
- 9. Inserir Registro de Atendimento Aba Local Ocorrência.
- 10. Inserir Registro de Atendimento Aba Solicitante.
- 11. Inserir Registro de Atendimento Aba Anexos.
- 12. Atualizar Tipo de Solicitação com Especificações.
- 13. Inserir Tipo de Serviço.
- 14. Consultar Ordens de Serviço do Registro de Atendimento.
- 15. Manter Equipe.
- 16. Pesquisar Atividades dos Tipos de Serviço.
- 17. Manter Ordem de Serviço.
- 18. Exibir Calendário para Elaboração do Roteiro.
- 19. Elaborar Roteiro de Programação de Ordens de Serviço.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 14:46

- 20. Inserir Setor Comercial.
- 21. Exibir Calendário Para Acompanhamento de Roteiro.
- 22. Acompanhamento dos Arquivos de Roteiro.
- 23. Acompanhamento das Ordens de Serviço Operacionais Equipes em Campo.
- 24. Informar Motivo de Encerramento dos Atendimentos.
- 25. Emissão de Ordens Seletivas SAAE-Sorocaba.

## Micromedição SAAE-Sorocaba

Este módulo compreende o conjunto de processos relacionados ao controle dos hidrômetros: da instalação à substituição, passando pelo cadastro em lote de hidrômetros e ajustes de leitura na retirada. Todos os processos listados a seguir apontam para o submódulo **Micromedição** e **Atendimento ao Público**, e foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- 1. Manter Hidrômetro.
- 2. Inserir Hidrômetro.
- 3. Consultar Ordem de Serviço.
- 4. Consultar Histórico de Instalação de Hidrômetro.
- Movimentar Hidrômetro.
- 6. Efetuar Instalação/Substituição/Retirada de Hidrômetro em Lote.
- 7. Informar Parâmetros de Aferição do Hidrômetro.
- 8. Efetuar Substituição de Hidrômetro.

## **Atendimento ao Cliente SAAE-Sorocaba**

Este módulo compreende o conjunto de processos relacionados às informações sobre os clientes: do registro de atendimento à sua localização e identificação, passando pelo cálculo de valores das contas até a consulta posterior das operações efetuadas durante o atendimento. Todos os processos listados a seguir apontam para o módulo **Atendimento ao Público**, embora compreendam alguns processos de **Faturamento** e **Micromedição**. Assim como os processos do **Serviços Operacionais SAAE-Sorocaba**, estes foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- 1. Filtrar Imóvel.
- 2. Pesquisar Logradouro.
- 3. Pesquisar Imóvel.
- 4. Inserir Registro de Atendimento.
- 5. Simular Cálculo da Conta.
- 6. Manter Conta.
- 7. Consultar Imóvel.
- 8. Consultar Imóvel Aba Análise Ligação Consumo.
- 9. Consultar Imóvel Aba Débitos do Imóvel.

- 10. Consultar Imóvel Aba Pagamentos do Imóvel.
- 11. Consultar Imóvel Aba Registros Atendimento.
- 12. Consultar Imóvel Aba Histórico Faturamento.
- 13. Consultar Conta.
- 14. Consultar Imóvel Aba Débitos do Imóvel.
- 15. Efetuar Parcelamento de Débitos Aba Imóvel.
- 16. Cancelar Guia de Pagamento.
- 17. Efetuar Retirada de Hidrômetro.
- 18. Efetuar Instalação de Hidrômetro.
- 19. Pesquisar Funcionário.
- 20. Emitir Ordem de Fiscalização.
- 21. Informar Retorno Ordem de Serviço de Fiscalização.
- 22. Consultar Operação Efetuada.

#### Cadastro SAAE-Sorocaba

Este módulo compreende o conjunto de processos relacionados ao cadastro dos imóveis e à localização e identificação de clientes. Todos os processos listados a seguir apontam para o módulo **Cadastro**, embora compreendam alguns processos de **Faturamento** e **Micromedição**. Assim como os processos listados acima, estes foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- 1. Inserir Imóvel Aba Localidade.
- 2. Inserir Imóvel Aba Endereço.
- 3. Informar Endereço.
- 4. Inserir Imóvel Aba Cliente.
- 5. Consultar Operação Efetuada.
- 6. Manter Grupo.
- 7. Pesquisar Imóvel.
- 8. Pesquisar Logradouro.
- 9. Consultar Imóvel Aba Dados Cadastrais.
- 10. Consultar Imóvel Aba Dados Adicionais.
- 11. Consultar Imóvel Aba Análise Ligação Consumo.
- 12. Consultar Imóvel Aba Débitos do Imóvel.
- 13. Manter Vínculos de Imóveis para Rateio de Consumo.
- 14. Inserir Feriado.
- 15. Atualizar Imóvel Aba Cliente.
- 16. Consultar Imóvel Aba Dados Adicionais.
- 17. Inserir Dados Tarifa Social.
- 18. Atualizar Imóvel Aba Característica.
- 19. Informar Situação de Cobrança do Imóvel.
- 20. Informar Situação Especial de Faturamento.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 16/12/2025 14:46

# Loja Virtual SAAE-Sorocaba

Este módulo compreende o processo relacionado ao acesso de clientes interessados em realizar solicitações de serviços diversos, sem a necessidade de se locomover até um ponto de atendimento. Esse processo aponta para o módulo **Loja Virtual** e se encontra listado aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Ele pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, aponta para seu respectivo caso de uso.

1. Loja Virtual SAAE-Sorocaba.

#### Relatórios SAAE-Sorocaba

O Módulo **Relatórios** contém em sua estrutura os principais módulos do **GSAN**. Todos os relatórios listados a seguir apontam para o módulo **Relatórios** e foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- R0600 Relatório Histograma de Água por Ligação.
- 2. R0602 Relatório Histograma de Esgoto por Ligação.
- 3. R0604 Relatório Histograma de Água por Economia.
- 4. R0606 Relatório Histograma de Esgoto por Economia.

### Controle de Acessos SAAE-Sorocaba

É no Módulo **Segurança** que o controle de acesso é efetuado. Esse controle restringe os acessos ao grupo ou a um usuário específico, possibilitando tratar permissões especiais individualmente, tais como: transações realizadas; grupos de acesso, operações e funcionalidades do sistema; acessos, senhas e permissões dos usuários. Todos os processos listados a seguir apontam para o módulo **Segurança** e foram organizados aqui para facilitar o treinamento da **SAAE-Sorocaba**. Cada um deles pode ser convertido em *PDF* ou *arquivo texto* e, em suas referências, apontam para seus respectivos casos de uso.

- 1. Consultar Operação Efetuada.
- 2. Inserir Usuário.
- 3. Inserir Grupo.
- 4. Alterar Senha.

Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN.

~~NOSIDEBAR~~

update: 08/03/2018 treinamentos:livre:processos:saae-sorocaba https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:saae-sorocaba&rev=1520517509

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:saae-sorocaba&rev=1520517509

Last update: 08/03/2018 13:58



Printed on 16/12/2025 14:46 https://www.gsan.com.br/