



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 comprehende 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 comprehende 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 Dívida 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.](#)
6. [Manter Autoridade.](#)
7. [Manter Usuário: Alterar Percentual de Sucumbência de um Processo.](#)

Serviços Operacionais SAAE-Sorocaba

Este módulo comprehende 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.**
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 comprehende 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.**
5. **Movimentar Hidrômetro.**
6. **Efetuar Instalação/Substituição/Retirada de Hidrômetro em Lote.**
7. **Informar Parâmetros de Aferição do Hidrômetro.**
8. **Efetuar Substituição de Hidrômetro.**
9. **Consultar Histórico de Medição Individualizada.**

Atendimento ao Cliente SAAE-Sorocaba

Este módulo comprehende 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 comprehende 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 **Micromedicação**. 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.](#)
21. [Manter Logradouro.](#)

Loja Virtual SAAE-Sorocaba

Este módulo comprehende 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.

1. [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](#).
5. [R0161 - Relatório das Economias dos Imóveis](#).
6. [R0731 - Relatório de Imóveis com os Últimos Consumos de Água](#).
7. [R1215 - Relatório de Documentos Não Aceitos](#).
8. [Resumo da Análise de Faturamento por Período](#).
9. [R0722 - Relatório Orçamento e SINP](#).
10. [R0591 - Relatório Clientes Especiais](#).
11. [R0594 - Relação de Parcelamento](#).
12. [R0726 - Relatório de Imóveis com Faturas em Aberto](#).

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](#).
5. [Manter Usuário](#).

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=treinamentos:livre:processos:saae-sorocaba&rev=1520894987>

Last update: **12/03/2018 22:49**

