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**.
6. **Inserir Cronograma de Faturamento**.
7. **Inserir Comando de Atividade de Ação de Cobrança**.
8. **Consultar Débito**.

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**.
6. **Manter Autoridade**.
7. **Manter Usuário: Alterar Percentual de Sucumbência de um Processo**.

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**.
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**.
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**.
10. **Analisar Exceções de Leituras e Consumos**.
11. **Consultar Arquivo Texto para Leitura**.

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**.
21. **Manter Logradouro**.

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.

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=1520895627

Last update: **12/03/2018 23:00**