



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.

Faturamento SAAE-Sorocaba

Este módulo é formado por um conjunto de atividades e de procedimentos, que visam à obtenção do volume e do valor da água fornecida e do esgoto coletado, bem como à cobrança de cada serviço indireto, até a emissão das contas. Todos os processos listados a seguir apontam para o módulo **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. **Inserir Débito a Cobrar de Rateio por Macromedidor.**
2. **Cancelar Débito a Cobrar de Rateio por Macromedidor.**

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.**
9. **Inserir Ação de Cobrança.**

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 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.**
15. **Inserir Vara.**
16. **Manter Vara.**

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.**
23. **Extrato de Débito.**

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=1521061649>

Last update: **14/03/2018 21:07**

