17/12/2025 16:49 1/12 Processo de Envio SMS/E-mail



Processo de Envio SMS/E-mail

O envio de mensagens de SMS e/ou E-mail para clientes cadastrados depende de parâmetros que selecionam os imóveis para envio de SMS ou E-mail, tanto com mensagens relativas ao faturamento quanto com mensagens relativas às ações de cobrança. Esse processo é dividido em seis processos que fazem parte de quatro módulos distintos dentro do **GSAN**: **Cadastro**, **Faturamento**, **Cobrança** e **Batch**.

Com texto parametrizado e com validade a partir de um determinado ano/mês de faturamento, a mensagem é concatenada com a matrícula do imóvel, o nome do cliente usuário, o vencimento da conta, o valor da conta e o conteúdo do código de barras. Portanto, para que o envio de SMS/E-mail ocorra com sucesso, é preciso cumprir os seis processos a seguir:

Processo 1: Configurar o tamanho máximo da mensagem SMS

Para configurar o tamanho máximo da mensagem SMS acesse o caminho: **GSAN > Cadastro > Sistema Parâmetro > Informar Parâmetros do Sistema**, aba **Dados Gerais**:

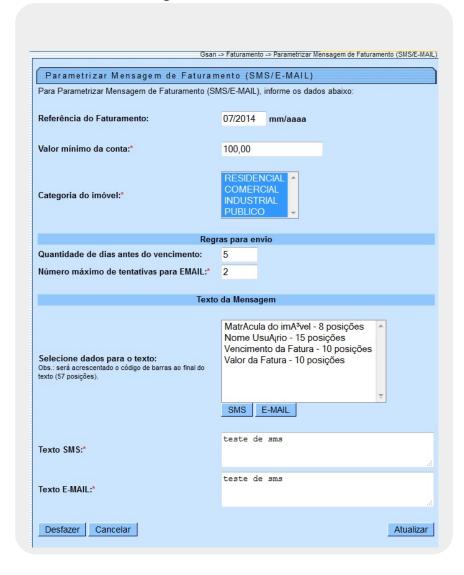
Informar Parâmet	© Gsan → Cadastro → Sistema Parametro → Informar Parametros do Siste
	Gerals Tarifa Social Financeiro Cobrança Segurança
Para informar parâmetro	o sistema, informe os dados abaixo:
Nome do Estado:*	Dados Gerais da Empresa
Nome do Estado:	RIO GRANDE DO NORTE CAERN - COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO RN
Abreviatura da Empres	
CNPJ:*	08334385000135
Inscrição Estadual:	200554263
Inscrição Municipal:	
Número do Contrato:	
Unidade Organizacional Presidência:	100 PRESIDENCIA
Danish at a	2821998
Presidente:	YURI TASSO QUEIROZ PINTO
Diretor Comercial:	2362390
Director Conference.	JOAO MARIA ALVES DE CASTRO
Endereço: *	Adicionar
Remover	Endereço
Número do Telefone:	ADOR SALGADO FILHO - NUMERO - 1555 - TIROL NATAL RN 59015-000
Ramal:	32324151 4151
Fax:	32324151
Site:	
E-Mail:	GCOM@CAERN.COM.BR
Número do Telefone de Atendimento:	08000-840195
Número do Telefone de Atendimento Serviço	
Esgoto: Quantidade de dígitos d	
quadra:*	3
Indicador Quadra Face: Cliente Reponsável	Sim Não
Programa Especial: Perfil do Programa	
Especial: Indicador Popup de	
Atualização Cadastral:	Sim • Não
	Parâmetros para Relatório:
Títulos de Relatório: * Caminho Imagem da	CAERN - GSAN
Logomarca: *	./imagens/logocaem.gif
Caminho Imagem do Relatorio: *	/imagens/logocaem3.gif
Caminho Imagem da Conta: *	/imagens/logocaem3.gif
Execução do Resumo d Negativação: *	1
Controlar os autos de infração:	○ Sim ● Não
Indicador Exibir Mensagem:	● Sim ○ Não
Documento Principal Obrigatório:	● Sim ○ Não
Consultar Receita Fede	
Mensagem de Vencime da Guia de Pagamento	
Referente a Entrada de Parcelamento:	
Tamanho Máximo de Anexo para Registro de	2 MB
Atendimento:* Tamanho Máximo de A	
Registro de Atendime Redimensionar Image	Informar o tamanho
Tamanho Máximo Mei SMS:	
Valor para Emissão de Ficha de Compensação	xtrato Tipo
Valor para Emissão de Guia de Pagamento no	10.000.000,00
Formato Ficha de Compensação:	10.000.000,00
Valor para Emissão de Demonstrativo de	10,000,000,00
Parcelamento no Forma Ficha de Compensação	10.000.000,00
Indicador de Uso do Nos Receita e Nome Fantas	
em Substituição ao Non e Nome Abreviado nas	○ Sim ● Não
Telas Inserir e Manter Cliente:	
	Dados Gerais de Cadastro
Indicador Usa Rota:	● Sim ○ Não
versão do celular:	3.1.5.0
Número de Dias Bloque Celular:	180
Percentual de Convergência da	
Repavimentação: Cadastrar Cliente em	Sim ® Mão
duplicidade: Incluir Nome de Cliente	Sim • Não
com menos de 10 posições:	○ Sim ● Não
Incluir Nome de Cliente com descrição genérica	● Sim ○ Não
Bloquear alterar o nome cliente com CPF ou CNI	o ● Sim ○ Não
validado:* Variar Hierarquia da	
Unidade Organizacional Cliente Fictício para	Sim ® Não
Associar os Pagamento Não Identificados:	8175697 CAFRN - PAGAMENTOS NAO ACEITOS
Indicador de bloqueio	
funcionalidade inserir/atualizar usuário	○ Sim ● Não
Domínio do E_mail corporativo:	
Indicador de Validar CPF/CNPJ: *	○ Sim ● Não
	0 0
Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na	○ Sim ● Não
Indicador de Imprimir	*Campos obrigatórios
Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na	
Indicador de Imprimir Nome Cliente Atual na	*Campos obrigatórios

No campo assinalado **Tamanho Máximo Mensagem via SMS** informe o tamanho máximo da mensagem a ser enviada para o cliente, via SMS. O banco de dados suporta até 300 (trezentos) caracteres, mas foi limitado a 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres por restrições da operadora. Feito isso, clique no botão **Concluir**.

Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns de preenchimento obrigatório) da funcionalidade, acesse: **Aba Dados Gerais**.

Processo 2: Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL)

Para parametrizar a mensagem de faturamento (SMS/E-mail) acesse o caminho: **GSAN** > **Faturamento** > **Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL)**:



17/12/2025 16:49 5/12 Processo de Envio SMS/E-mail

Em **Regras para envio**, defina a quantidade de tentativas de envio do e-mail e os dias antes do vencimento a partir dos quais a mensagem de faturamento será enviada.

No campo **Selecione dados para o texto** selecione, caso seja o campo para envio de SMS, uma opção por vez (utilizando o botão **Ctrl**) e clique no botão **SMS**. Caso seja o campo para envio de

E-MAIL, selecione uma opção por vez (também utilizando o botão **Ctrl**) e clique no botão Só lembrando que devem ser selecionados os dados da matrícula do imóvel, do nome do cliente usuário, do vencimento da fatura e do valor da fatura. Esses dados comporão, junto com o conteúdo do código de barras, a mensagem enviada.

No campo **Texto SMS** informe por extenso o texto para ser enviado ao cliente via SMS. Este campo foi configurado no **Processo 1**, no sistema parâmetro, campo **Tamanho Máximo da Mensagem**, em até 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres. Além da mensagem, será acrescentado o código de barras ao final do texto, com 57 (cinquenta e sete) posições.

No campo **Texto E-MAIL** informe por extenso o texto para ser enviado ao cliente via E-MAIL. Já no campo **Número Máximo de Tentativas para E-mail** informe a quantidade de tentativas para envio da mensagem.

Feito isso, clique em Atualizar para atualizar as novas informações no banco de dados.

Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Parametrizar Mensagem de Faturamento (SMS/E-MAIL).

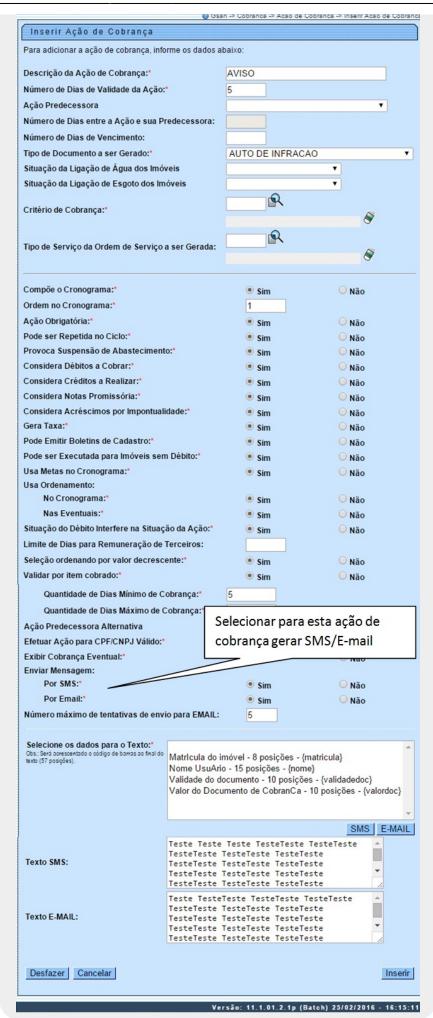
Processo 3: Parametrizar Mensagem de Ação de Cobrança

Para parametrizar a mensagem de ação de cobrança há dois caminhos de acesso via Menu do sistema:

GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Inserir Ação de Cobrança.

GSAN > Cobrança > Ação de Cobrança > Manter Ação de Cobrança:

17/12/2025 16:49 7/12 Processo de Envio SMS/E-mail



Nos campos **Por SMS**, **Por Email**, **Número máximo de tentativas de envio para EMAIL**, **Texto SMS**, **Texto E-MAIL** é possível parametrizar as mensagens de ação de cobrança, gerando o indicador de envio de mensagem por SMS, ou por E-Mail, com número máximo de tentativas de envio. Desse modo, uma ação poderá estar associada ao envio de SMS e/ou E-Mail. Esse tipo de ação não deve gerar ordens de serviço, nem ter o indicador de cronograma igual a SIM. Além disso, não deve ter sucessora e nem predecessora. Caso a indicação de mensagem esteja selecionada como SIM, é obrigatório informar a mensagem por extenso.

Dito isso, informe no campo **Por SMS** a opção **Não** ou **Sim**, permitindo ou não o envio de mensagem SMS. Já no campo **Por E-MAIL** informe **Não** ou **Sim**, permitindo ou não o envio de mensagem via e-mail.

Em seguida, no campo **Número máximo de tentativas de envio para E-MAIL** informe o número máximo de tentativas de envio com no máximo 2 dígitos (campo obrigatório caso tenha sido selecionada a opção de enviar E-MAIL).

No campo Selecione os dados para o texto selecione, caso seja o campo para envio de SMS,

uma opção por vez e clique no botão SMS. Caso seja o campo para envio de E-MAIL, selecione uma opção por vez e clique no botão E-MAIL.

No campo **Texto SMS** informe o texto para ser enviado via SMS para o cliente. Este campo foi parametrizado no sistema parâmetro, campo **Tamanho Máximo da Mensagem** (Informar Parâmetros do Sistema), sendo limitado em 164 (cento e sessenta e quatro) caracteres (para atender à especificação da operadora). Só lembrando que será acrescentado o código de barras ao final do texto (57 posições).

No campo **Texto E-MAIL** informe o texto para ser enviado via E-MAIL para o cliente.

Feito isso, clique no botão Inserir ou no Atualizar, conforme a funcionalidade acessada via Menu do sistema.

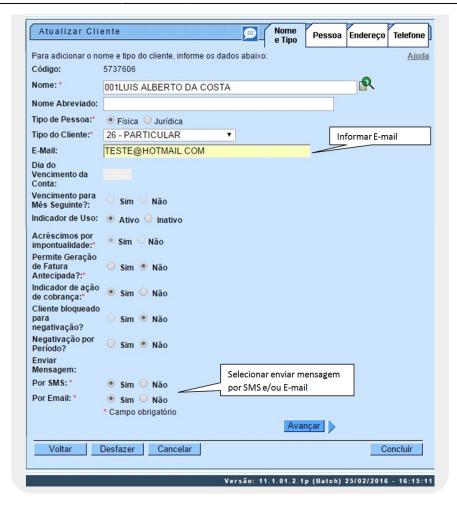
Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Inserir Ação de Cobrança.

Processo 4: Habilitar o Cliente para Envio de SMS e (ou) Email

Para habilitar o cliente para envio de SMS e (ou) e-mail acesse o caminho: **GSAN > Cadastro > Cliente > Manter Cliente**. Feito isso, o sistema visualiza uma tela de filtro para escolha do cliente que se quer atualizar os dados. Após informar os dados do cliente e localizá-lo, clique no **hiperlink** do nome do cliente. O sistema acessa a tela a seguir:

17/12/2025 16:49 9/12 Processo de Envio SMS/E-mail



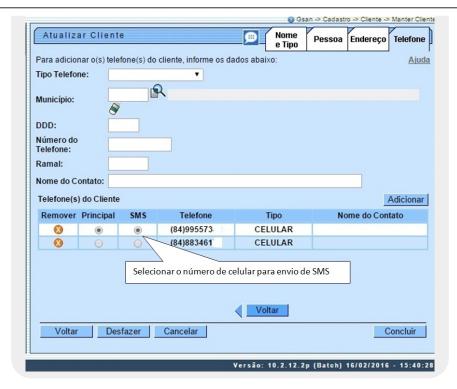
Acima, informe por extenso no campo **E-Mail** o e-mail onde o cliente receberá as mensagens. Depois, selecione **Sim** nos campos **Por SMS** e **Por Email**, habilitando o cliente a receber as mensagens.

Atenção: para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Aba Nome e Tipo.

Clicando na aba **Telefone** da funcionalidade descrita acima, passamos para o **processo 5**:

Processo 5: Selecionar qual Telefone será Usado para Envio de SMS



Na aba **Telefone** é possível informar todos os telefones do cliente e selecionar o telefone principal. Marque a opção **SMS** ao lado do número para o qual o cliente deseja receber mensagens (SMS) através do celular. Além disso, nesta aba você pode adicionar novos telefones, ou remover os telefones que foram inseridos indevidamente ou com erro.

Para mais detalhes sobre o preenchimento dos demais campos (alguns obrigatórios) da funcionalidade, acesse:

Aba Telefone.

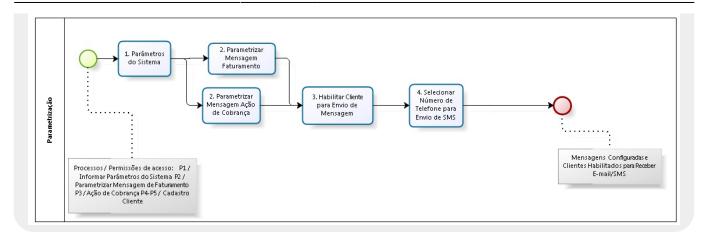
Processo 6: Inserir Processo 336 para Envio de E-mail/SMS Cobrança e Faturamento

Os procedimentos para inserir o processo 336 (que comanda o envio de e-mail/SMS de ações de cobrança e faturamento) podem ser verificados no link a seguir: **Inserir Processo 336 para Envio de E-mail/SMS Cobrança e Faturamento**.

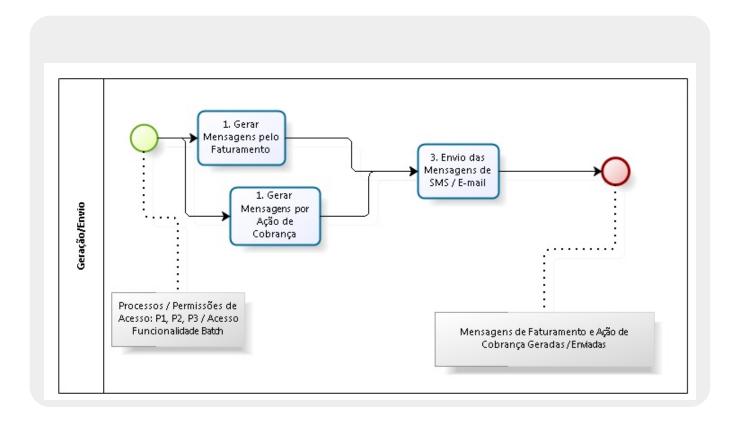
Por último, visualizaremos a visão geral do processo de envio de SMS/E-mail.

Visão Geral: Parametrização

17/12/2025 16:49 11/12 Processo de Envio SMS/E-mail



Visão Geral: Geração e Envio



Referências

Informar Parâmetros do Sistema

Parametrizar Mensagem de Faturamento SMS/E-MAIL

Inserir Ação de Cobrança

Termos Principais

Batch

Faturamento

Cadastro

Cobrança

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:

 $https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:treinamentos:livre:processos:envio_sms_email=treinamentos:$

Last update: 22/01/2018 12:30



Printed on 17/12/2025 16:49 https://www.gsan.com.br/