Funcionalidades Mais Acessadas

# Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel

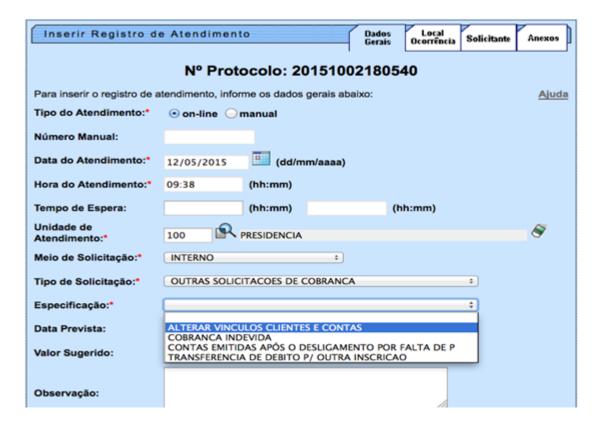
Este processo tem como objetivo orientar aos usuários sobre a separação dos débitos dos clientes e imóvel.

### Abrir Registro de Atendimento

Para efetuar a alteração do vínculo de clientes com imóvel e contas, inicialmente o usuário deve abrir um R.A. - Registro de Atendimento para o imóvel que deseja efetuar a alteração do vínculo.

Nesse Registro de Atendimento, o usuário deve selecionar os parâmetros abaixo, conforme tela a seguir:

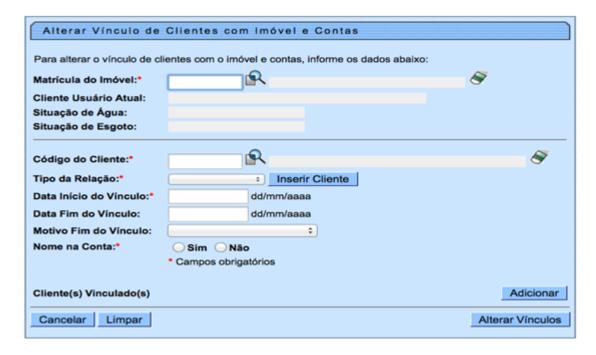
- Tipo de Solicitação = "OUTRAS SOLICITACOES DE COBRANCA";
- Especificação = "ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS".



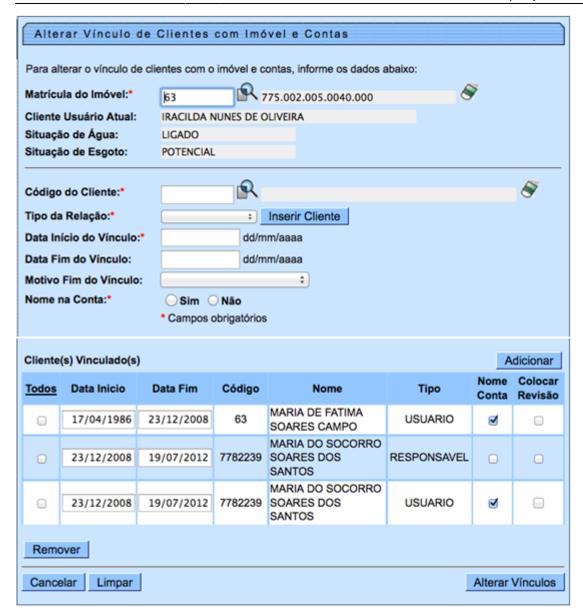
## Alterar Vínculo de Clientes com Imóvel e Contas

Com o Registro de Atendimento aberto e ainda pendente, o usuário deverá acessar a funcionalidade GSAN > Faturamento > Conta > Alterar Vinculo de Clientes com Imóvel e Contas e informar a

matrícula do imóvel para efetuar as alterações desejadas. Conforme tela a seguir:



Após informar a matrícula do imóvel desejado, o sistema irá carregar os dados referentes ao imóvel, bem como todos os vínculos existentes de clientes com o imóvel informado, conforme tela a seguir:



Com a tela carregada, o usuário tem as seguintes opções:

- Adicionar um cliente à relação Deverá informar, o código do cliente; o tipo da relação; a data do início do vínculo, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano); a data do fim do vínculo, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), (caso esse cliente não esteja mais vinculado ao imóvel), a motivo do fim do vínculo, selecionando entre as opções disponibilizadas pelo sistema (caso tenha informado a data de fim do vínculo), e se no período em que ele esteve vinculado ao imóvel as contas deveriam sair em nome dele ("Nome na Conta"); e em seguida, selecionar o botão
- Inserir um novo cliente no sistema Deverá selecionar o botão Inserir Cliente e, o sistema irá abrir uma tela popup para que sejam informaos todos os dados referentes ao novo cliente;
- Remover um vínculo Deverá selecionar na lista a(s) relação(ões) que deseja remover e clicar no botão Remover :
- Alterar as datas da início e fim do vínculo de uma relação já existente Basta alterar as datas na lista;
- Alterar qual o nome deverá sair na conta de acordo com o período ("Nome Conta") –
  Deverá selecionar na lista o cliente que deverá ter seu nome vinculado as contas do período;
- Colocar as contas em revisão ("Colocar Revisão") Deverá selecionar na lista os cliente

que deverão ter as contas associadas colocadas em revisão. Essa opção deverá ser utilizada para evitar negativação ou corte do abastecimento dos imóveis com débitos vinculados a clientes, que não estão mais vinculados ao imóvel.

#### **Validações**

Após efetuar as alterações desejadas, o usuário deverá selecionar o botão Alterar Vínculos para concluir as alterações. Nesse momento, o sistema irá fazer as seguintes validações:

- Cliente Usuário Não poderá ocorrer nenhum dia sem usuário, assim como, não poderá existir algum dia com mais de um usuário;
- Nome na Conta N\u00e3o poder\u00e1 ocorrer nenhum dia sem algum cliente selecionado como "Nome Conta", assim como, n\u00e3o poder\u00e1 existir algum dia com mais de um cliente selecionado como "Nome Conta":
- Cliente Responsável Não poderá existir algum dia com mais de um responsável;

Para efetuar a alteração de vínculos, é necessário que tenha sido efetuada alguma inclusão ou remoção. A simples alteração das datas não se configura como uma alteração. Dessa forma, caso deseje apenas alterar uma data, deverá remover esse vínculo e inseri-lo novamente.

Para que o período esteja todo preenchido, a "data de início de vínculo" do novo cliente deverá ser igual a "data de fim de vínculo" do cliente anterior.

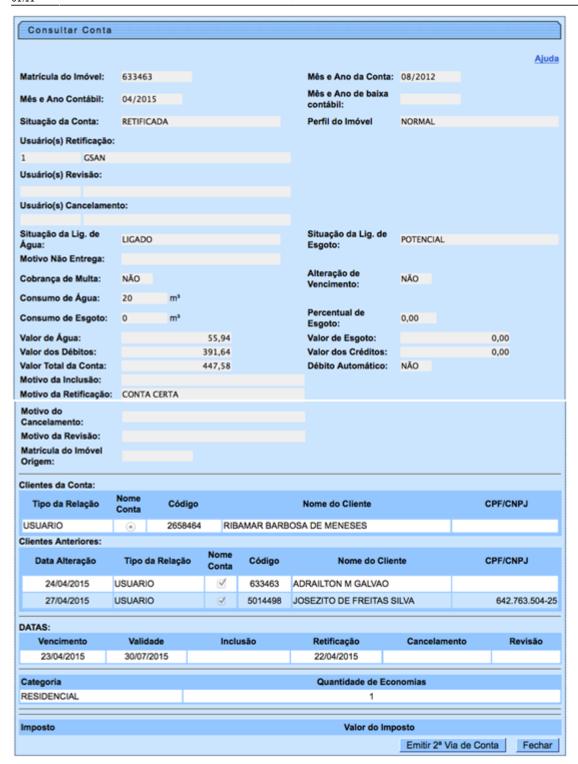
Após essas validações, o sistema irá efetuar as alterações solicitadas e encerrará, automaticamente, o registro de atendimento.

### **Consultar Imóvel**

Na aba "Dados Adicionais" da funcionalidade GSAN > Atendimento ao Público > Consultar Imóvel será exibida uma lista de todo o histórico de clientes com o imóvel, conforme tela a seguir:

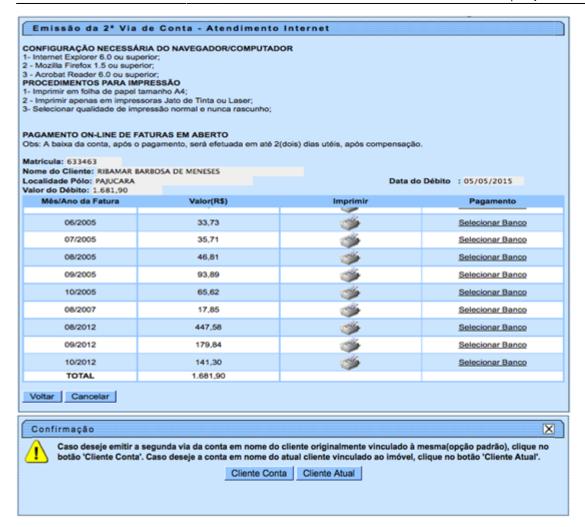


O histórico dos vínculos da conta, são exibidas na funcionalidade de "Consultar Conta", separando os clientes atuais e anteriores, conforme tela a seguir:

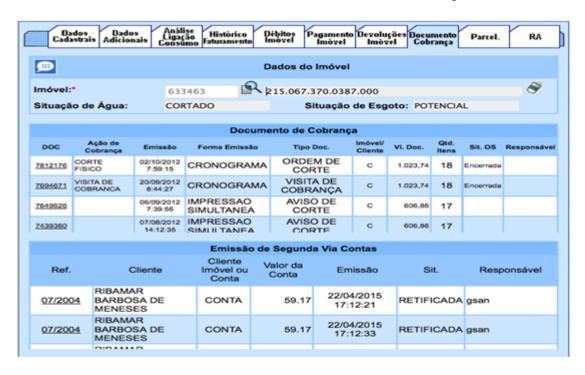


## **Emitir Segunda Via de Conta Sem Taxa**

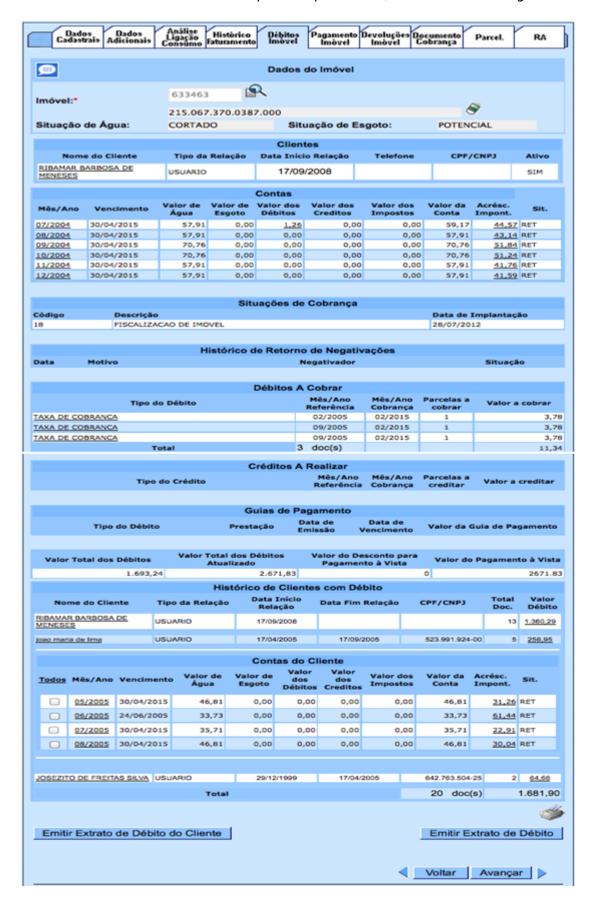
Na funcionalidade GSAN > Atendimento ao Público > Emitir Segunda Via da Conta Sem Taxa, caso o cliente da conta seja diferente do cliente atual do imóvel, e o parâmetro "Perguntar o Cliente que Será Impresso na 2a Via da Conta" esteja ativo, o sistema irá perguntar qual o cliente deverá ser impresso na segunda via, conforme telas a seguir:



Além de permitir a emissão da conta, de acordo com o que foi selecionado, o sistema também irá armazenar o histórico das emissões de segunda via e a respectiva opção selecionada (Cliente Conta ou Cliente Atual). Esse histórico é exibido na aba "Documento Cobrança" da funcionalidade de GSAN > Atendimento ao Público > Consultar Imóvel, conforme tela a seguir:



Na aba "Débitos do imóvel" da funcionalidade de GSAN > Atendimento ao Público > Consultar Imóvel foi incluída uma lista dos débitos separados por cliente, conforme tela a seguir:



#### **Emitir Extrato de Débito**

Para essa opção, o usuário deverá expandir o(s) cliente(s) que deseja incluir no extrato, clicando no hiperlink do **valor do débito**, selecionar os débitos que deverão ser incluídos e selecionar o botão **Emitir Extrato de Débito do Cliente**. Nessa opção, caso selecione débitos de apenas um cliente, o extrato sairá em nome do cliente selecionado. Caso contrário, será emitido um extrato do imóvel.

A opção "Emitir Extrato de Débitos por Cliente", a qual permitirá emitir um extrato com todos os débitos do imóvel, para isso o usuário deverá selecionar o botão **Emitir Extrato de Débito**.

# Fluxo do Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel

Para melhor entendimento do Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel, apresentamos abaixo os fluxos:

- Abrir Registro de Atendimento;
- Alterar Vínculo de Clientes com Imóvel e Contas;
- Consultar Imóvel;
- Emitir Segunda Via de Conta Sem Taxa;
- Emitir Extrato de Débito.



Clique aqui para retornar ao Menu Principal do GSAN

From:

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

Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:processo\_separacao\_dos\_debitos\_clientes\_e\_imovel

Last update: 31/08/2017 01:11

