

 [Funcionalidades Mais Acessadas](#)

Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel

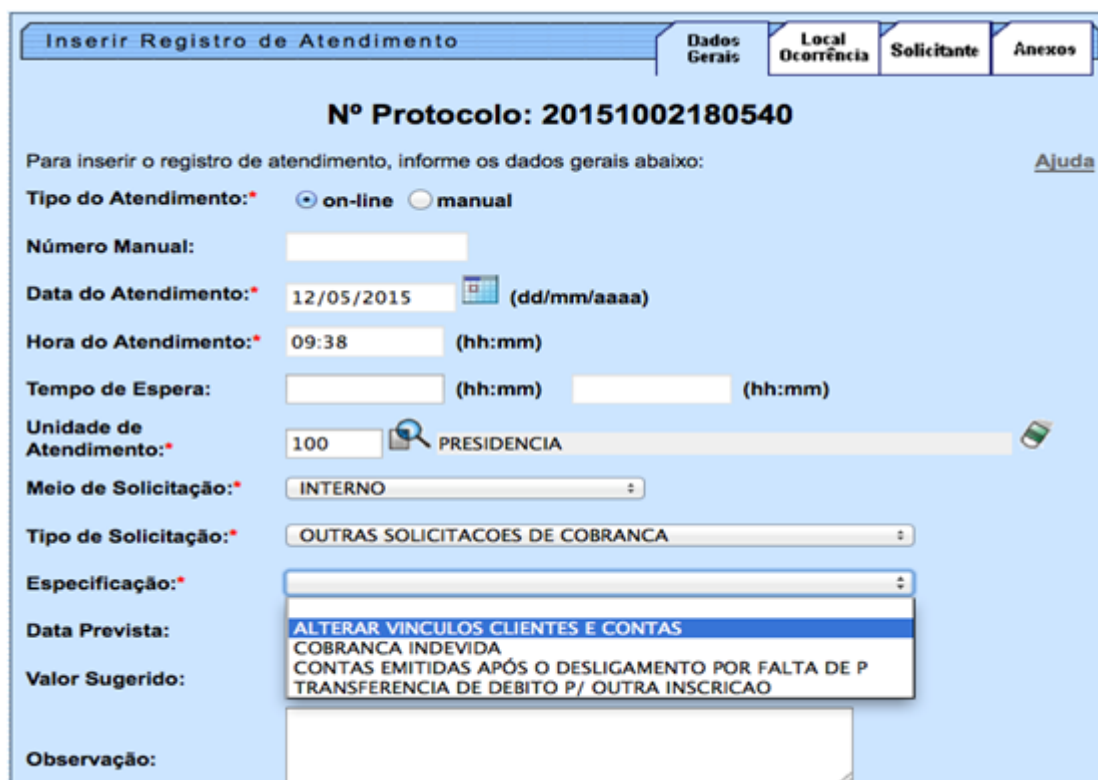
Este processo tem como objetivo orientar aos usuários sobre a separação dos débitos dos clientes e imóvel.

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".



Inserir Registro de Atendimento Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante Anexos

Nº Protocolo: 20151002180540

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados gerais abaixo: [Ajuda](#)

Tipo do Atendimento:* on-line manual

Número Manual:

Data do Atendimento:* 12/05/2015 (dd/mm/aaaa)

Hora do Atendimento:* 09:38 (hh:mm)

Tempo de Espera: (hh:mm) (hh:mm)

Unidade de Atendimento:* 100 PRESIDENCIA

Meio de Solicitação:* INTERNO

Tipo de Solicitação:* OUTRAS SOLICITACOES DE COBRANCA

Especificação:* ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS

Data Prevista:

Valor Sugerido:

Observação:



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 Vínculo de Clientes com Imóvel e Contas](#) e informar a

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

Alterar Vínculo de Clientes com Imóvel e Contas



Para alterar o vínculo de clientes com o imóvel e contas, informe os dados abaixo:

Matrícula do Imóvel:*  

Cliente Usuário Atual:

Situação de Água:

Situação de Esgoto:

Código do Cliente:*  

Tipo da Relação:* :

Data Início do Vínculo:* dd/mm/aaaa

Data Fim do Vínculo: dd/mm/aaaa

Motivo Fim do Vínculo:

Nome na Conta:* Sim Não

* Campos obrigatórios

Cliente(s) Vinculado(s)

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:

Alterar Vínculo de Clientes com Imóvel e Contas

Para alterar o vínculo de clientes com o imóvel e contas, informe os dados abaixo:

Matrícula do Imóvel:*

Cliente Usuário Atual:

Situação de Água:

Situação de Esgoto:

Código do Cliente:*

Tipo da Relação:* :

Data Início do Vínculo:* dd/mm/aaaa

Data Fim do Vínculo: dd/mm/aaaa

Motivo Fim do Vínculo:

Nome na Conta:* Sim Não

* Campos obrigatórios

Cliente(s) Vinculado(s)

<u>Todos</u>	Data Início	Data Fim	Código	Nome	Tipo	Nome Conta	Colocar Revisão
<input type="checkbox"/>	17/04/1986	23/12/2008	63	MARIA DE FATIMA SOARES CAMPO	USUARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	23/12/2008	19/07/2012	7782239	MARIA DO SOCORRO SOARES DOS SANTOS	RESPONSAVEL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	23/12/2008	19/07/2012	7782239	MARIA DO SOCORRO SOARES DOS SANTOS	USUARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 e, o sistema irá abrir uma tela popup para que sejam informados 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 ;
- **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** – Não poderá ocorrer nenhum dia sem algum cliente selecionado como “Nome Conta”, assim como, não poderá 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:

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&rev=1432756674

Last update: 31/08/2017 01:11

