

 [Funcionalidades Mais Acessadas](#)

# Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel

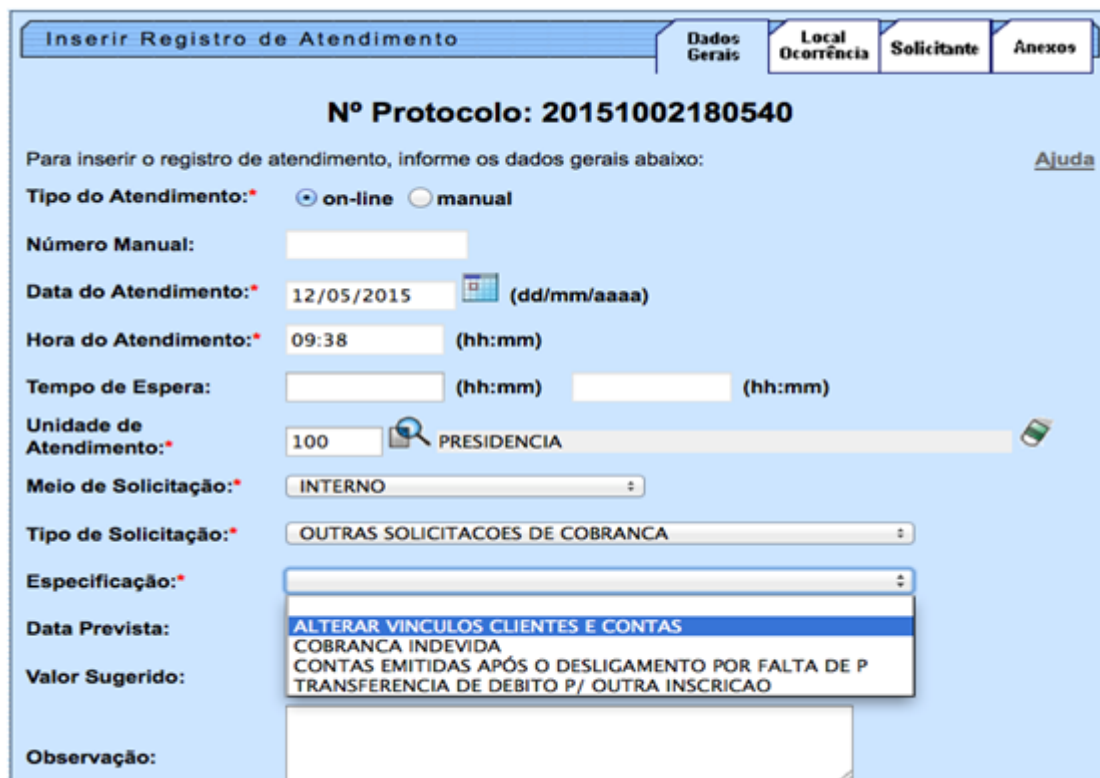
Este processo tem como objetivo orientar aos usuários sobre a separação dos débitos dos clientes e imóvel.

## 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".



A captura de tela mostra a interface de um sistema de atendimento. No topo, há uma barra de navegação com o título "Inserir Registro de Atendimento" e quatro abas: "Dados Gerais", "Local Ocorrência", "Solicitante" e "Anexos". Abaixo, o "Nº Protocolo" é exibido como "20151002180540". Um texto orienta o usuário a informar os dados gerais. O formulário contém campos para "Tipo do Atendimento" (radio buttons para "on-line" e "manual"), "Número Manual", "Data do Atendimento" (12/05/2015), "Hora do Atendimento" (09:38), "Tempo de Espera", "Unidade de Atendimento" (100), "Meio de Solicitação" (INTERNO), "Tipo de Solicitação" (OUTRAS SOLICITACOES DE COBRANCA) e "Especificação" (ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS). Um menu suspenso para "Especificação" está aberto, mostrando opções como "COBRANCA INDEVIDA" e "CONTAS EMITIDAS APÓS O DESLIGAMENTO POR FALTA DE P TRANSFERENCIA DE DEBITO P/ OUTRA INSCRICAO".

## 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:\*

63

775.002.005.0040.000

Cliente Usuário Atual:

IRACILDA NUNES DE OLIVEIRA

Situação de Água:

LIGADO

Situação de Esgoto:

POTENCIAL

Código do Cliente:\*

Tipo da Relação:\*

Inserir Cliente

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)

Adicionar

Todos	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"/>

Remover

Cancelar

Limpar

Alterar Vínculos

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 **Adicionar**;
- **Inserir um novo cliente no sistema** – Deverá selecionar o botão **Inserir Cliente** 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 **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** – 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:

Dados Cadastrais	Dados Adicionais	Análise Ligação Consumo	Histórico Faturamento	Débitos Imóvel	Pagamento Imóvel	Devoluções Imóvel	Documento Cobrança	Parcel.	RA
<b>Dados do Imóvel</b>									
Imóvel: * <input type="text" value="633463"/> <input type="text" value="215.067.370.0387.000"/>									
Situação de Água: <input type="text" value="CORTADO"/> Situação de Esgoto: <input type="text" value="POTENCIAL"/>									
Tarifa de Consumo: <input type="text" value="PADRAO"/> Quantidade de Retificações: <input type="text" value="0"/>									
Qtd. Parcelamentos: <input type="text" value="0"/> Qtd.Reparcelamentos: <input type="text" value="0"/>									
Qtd. Reparcimentos Consecutivos: <input type="text" value="0"/>									
Funcionário Resp.: <input type="text"/>									
Informações Complementares: <input type="text"/>									
<b>Histórico de Clientes do Imóvel</b>									
Nome do Cliente	Tipo da Relação	Data Início Relação	Data Fim Relação	CPF/CNPJ	Telefone				
RIBAMAR BARBOSA DE MENESES	USUARIO	17/09/2008							
JOSEZITO DE FREITAS SILVA	USUARIO	17/09/2005	17/09/2008	642.763.504-25					
Joao maria de lima	USUARIO	17/04/2005	17/09/2005	523.991.924-00					
JOSEZITO DE FREITAS SILVA	USUARIO	29/12/1999	17/04/2005	642.763.504-25					
ADRIANO M. G. VAS	USUARIO	29/12/1999	29/12/1999						

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

Consultar Conta

Ajuda

Matrícula do Imóvel: 633463
Mês e Ano da Conta: 08/2012

Mês e Ano Contábil: 04/2015
Mês e Ano de baixa contábil:

Situação da Conta: RETIFICADA
Perfil do Imóvel: NORMAL

Usuário(s) Retificação: 1 GSAN

Usuário(s) Revisão:

Usuário(s) Cancelamento:

Situação da Lig. de Água: LIGADO

Situação da Lig. de Esgoto: POTENCIAL

Motivo Não Entrega:

Cobrança de Multa: NÃO

Alteração de Vencimento: NÃO

Consumo de Água: 20 m³

Consumo de Esgoto: 0 m³

Percentual de Esgoto: 0,00

Valor de Água: 55,94

Valor de Esgoto: 0,00

Valor dos Débitos: 391,64

Valor dos Créditos: 0,00

Valor Total da Conta: 447,58

Débito Automático: NÃO

Motivo da Inclusão:

Motivo da Retificação: CONTA CERTA

Motivo do Cancelamento:

Motivo da Revisão:

Matrícula do Imóvel

Origem:

Clientes da Conta:

Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ
USUARIO	2658464	RIBAMAR BARBOSA DE MENESES		

Clientes Anteriores:

Data Alteração	Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ
24/04/2015	USUARIO	633463	ADRAILTON M GALVAO		
27/04/2015	USUARIO	5014498	JOSEZITO DE FREITAS SILVA	642.763.504-25	

DATAS:

Vencimento	Validade	Inclusão	Retificação	Cancelamento	Revisão
23/04/2015	30/07/2015		22/04/2015		

Categoria

Quantidade de Economias

RESIDENCIAL	1
-------------	---

Imposto

Valor do Imposto

Emitir 2ª Via de Conta

Fechar

## Emitir Segunda Via de Conta Sem Taxa

Na funcionalidade [GSAN](#) > [Atendimento ao Público](#) > [Emitir Segunda Via de 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:

**Emissão da 2ª Via de Conta - Atendimento Internet**










**CONFIGURAÇÃO NECESSÁRIA DO NAVEGADOR/COMPUTADOR**  
1- Internet Explorer 6.0 ou superior;  
2 - Mozilla Firefox 1.5 ou superior;  
3 - Acrobat Reader 6.0 ou superior;

**PROCEDIMENTOS PARA IMPRESSÃO**  
1- Imprimir em folha de papel tamanho A4;  
2 - Imprimir apenas em impressoras Jato de Tinta ou Laser;  
3- Selecionar qualidade de impressão normal e nunca rascunho;


**PAGAMENTO ON-LINE DE FATURAS EM ABERTO**  
Obs: A baixa da conta, após o pagamento, será efetuada em até 2(dois) dias úteis, após compensação.

Matrícula: 633463  
Nome do Cliente: RIBAMAR BARBOSA DE MENESES  
Localidade Pólo: PAJUCARA  
Valor do Débito: 1.681,90

Data do Débito : 05/05/2015

Mês/Ano da Fatura	Valor(R\$)	Imprimir	Pagamento
06/2005	33,73		<a href="#">Selecionar Banco</a>
07/2005	35,71		<a href="#">Selecionar Banco</a>
08/2005	46,81		<a href="#">Selecionar Banco</a>
09/2005	93,89		<a href="#">Selecionar Banco</a>
10/2005	65,62		<a href="#">Selecionar Banco</a>
08/2007	17,85		<a href="#">Selecionar Banco</a>
08/2012	447,58		<a href="#">Selecionar Banco</a>
09/2012	179,84		<a href="#">Selecionar Banco</a>
10/2012	141,30		<a href="#">Selecionar Banco</a>
<b>TOTAL</b>	<b>1.681,90</b>		

**Confirmação**

 Caso deseje emitir a segunda via da conta em nome do cliente originalmente vinculado à mesma(opção padrão), clique no botão 'Cliente Conta'. Caso deseje a conta em nome do atual cliente vinculado ao imóvel, clique no botão 'Cliente Atual'.

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSA

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=1432757399](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:processo_separacao_dos_debitos_clientes_e_imovel&rev=1432757399)

Last update: 31/08/2017 01:11

