

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:**  (dd/mm/aaaa)

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

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

**Unidade de Atendimento:**

**Meio de Solicitação:**

**Tipo de Solicitação:**

**Especificação:**

**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:**   

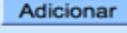
**Tipo da Relação:**  : **Inserir Cliente**

**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)** 

**Cancelar** **Limpar** **Alterar Vínculos**

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:

<b>Matrícula do Imóvel:</b>	<input type="text" value="63"/>  775.002.005.0040.000 
<b>Cliente Usuário Atual:</b>	IRACILDA NUNES DE OLIVEIRA
<b>Situação de Água:</b>	LIGADO
<b>Situação de Esgoto:</b>	POTENCIAL

---

<b>Código do Cliente:</b> *	<input type="text"/> 	
<b>Tipo da Relação:</b> *	<input type="text"/>  <b>Inserir Cliente</b>	
<b>Data Início do Vínculo:</b> *	<input type="text"/> dd/mm/aaaa	
<b>Data Fim do Vínculo:</b>	<input type="text"/> dd/mm/aaaa	
<b>Motivo Fim do Vínculo:</b>		
<b>Nome na Conta:</b> *	<input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não * Campos obrigatórios	

**Cliente(s) Vinculado(s)**

<b>Todos</b>	<b>Data Inicio</b>	<b>Data Fim</b>	<b>Código</b>	<b>Nome</b>	<b>Tipo</b>	<b>Nome Conta</b>	<b>Colocar Revisão</b>
<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"/>

**Adicionar**

**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:

<b>Dados Cadastrais</b>	<b>Dados Adicionais</b>	<b>Análise Ligação Consumo</b>	<b>Histórico Faturamento</b>	<b>Débitos Imóvel</b>	<b>Pagamento Imóvel</b>	<b>Devoluções Imóvel</b>	<b>Documento Cobrança</b>	<b>Parcel.</b>	<b>RA</b>
<b>Dados do Imóvel</b>									
<b>Imóvel:</b> *	633463	 215.067.370.0387.000							
<b>Situação de Água:</b>	CORTADO	<b>Situação de Esgoto:</b> POTENCIAL							
<b>Tarifa de Consumo:</b>	PADRAO	<b>Quantidade de Retificações:</b> 0							
<b>Qtd. Parcelamentos:</b>	0	<b>Qtd. Reparcelamentos:</b> 0							
<b>Qtd. Reparcelamentos Consecutivos:</b> 0									
<b>Funcionário Resp.:</b>									
<b>Informações Complementares:</b>									
<b>Histórico de Clientes do Imóvel</b>									
<b>Nome do Cliente</b>	<b>Tipo da Relação</b>	<b>Data Início Relação</b>	<b>Data Fim Relação</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Telefone</b>				
RIBAMAR BARBOSA DE MENESSES	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					
ADDAULTON M CALVÃO	USUARIO	20/10/2007	20/10/2009						

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:		Alteração de Vencimento:	NÃO			
Cobrança de Multa:	NÃO	Percentual de Esgoto:	0,00			
Consumo de Água:	20 m³	Valor de Esgoto:	0,00			
Consumo de Esgoto:	0 m³	Valor dos Créditos:	0,00			
Valor de Água:	55,94	Valor dos Débitos:	391,64			
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:						
<b>Clientes da Conta:</b>						
Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente		CPF/CNPJ	
USUARIO	<input checked="" type="radio"/>	2658464	RIBAMAR BARBOSA DE MENESSES			
<b>Clientes Anteriores:</b>						
Data Alteração	Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente		CPF/CNPJ
24/04/2015	USUARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	633463	ADRAILTON M. GALVAO		
27/04/2015	USUARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	5014498	JOSEZITO DE FREITAS SILVA		642.763.504-25
<b>DATAS:</b>						
Vencimento	Validade	Inclusão		Retificação	Cancelamento	Revisão
23/04/2015	30/07/2015			22/04/2015		
<b>Categoria</b>			Quantidade de Economias			
RESIDENCIAL			1			
<b>Imposto</b>			Valor do Imposto			
			<a href="#">Emitir 2ª Via de Conta</a> <a href="#">Fechar</a>			

## 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:

**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		Selecionar Banco
07/2005	35,71		Selecionar Banco
08/2005	46,81		Selecionar Banco
09/2005	93,89		Selecionar Banco
10/2005	65,62		Selecionar Banco
08/2007	17,85		Selecionar Banco
08/2012	447,58		Selecionar Banco
09/2012	179,84		Selecionar Banco
10/2012	141,30		Selecionar Banco
<b>TOTAL</b>	<b>1.681,90</b>		

[Voltar](#) [Cancelar](#)

**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'.

[Cliente Conta](#) [Cliente Atual](#)

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:

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=1432757808](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:processo_separacao_dos_debitos_clientes_e_imovel&rev=1432757808)

Last update: 31/08/2017 01:11

