

 [Funcionalidades Mais Acessadas](#)

Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel

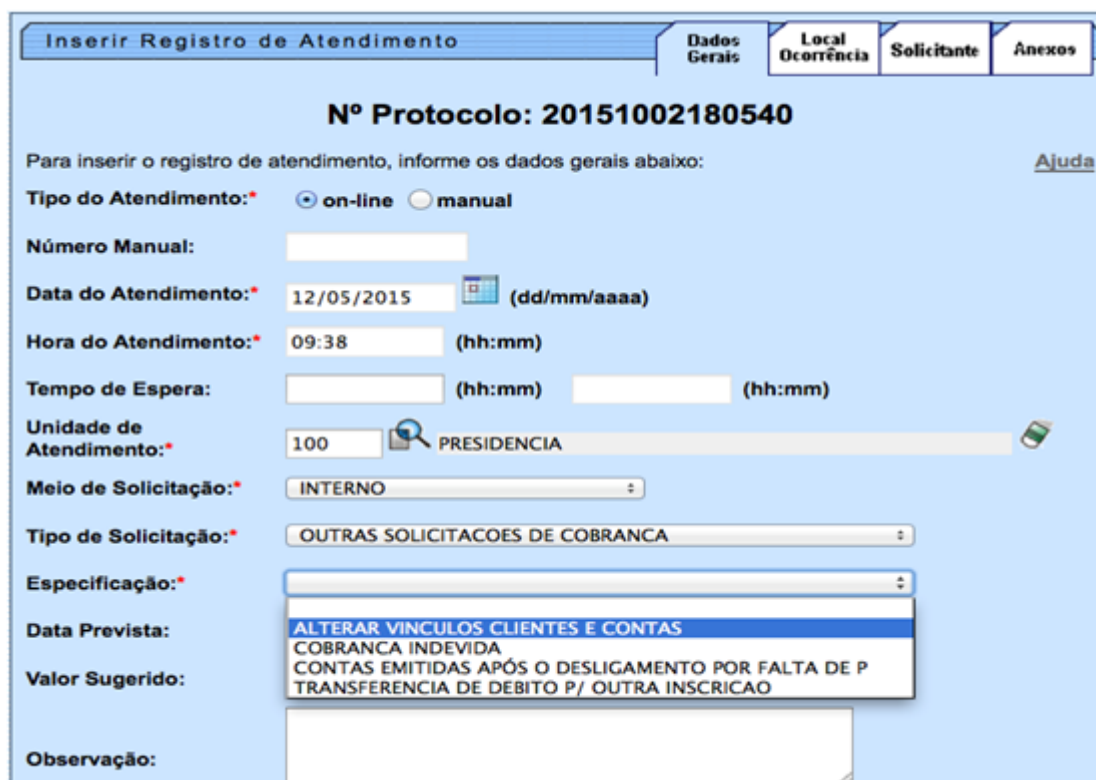
Este processo tem como objetivo orientar aos usuários sobre a separação dos débitos dos clientes e imóvel.

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
COBRANCA INDEVIDA
CONTAS EMITIDAS APÓS O DESLIGAMENTO POR FALTA DE P
TRANSFERENCIA DE DEBITO P/ OUTRA INSCRICAO

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:

| Dados Cadastrais | Dados Adicionais | Análise Ligação Consumo | Histórico Faturamento | Débitos Imóvel | Pagamento Imóvel | Devoluções Imóvel | Documento Cobrança | Parcel. | RA |
|--|------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------|------------------|-------------------|--------------------|---------|----|
| Dados do Imóvel | | | | | | | | | |
| Imóvel: * | 633463 | 215.067.370.0387.000 | | | | | | | |
| Situação de Água: | CORTADO | | Situação de Esgoto: | POTENCIAL | | | | | |
| Tarifa de Consumo: | PADRAO | | Quantidade de Retificações: | 0 | | | | | |
| Qtd. Parcelamentos: | 0 | | Qtd.Reparcelamentos: | 0 | | | | | |
| Qtd. Reparcimentos Consecutivos: | 0 | | | | | | | | |
| Funcionário Resp.: | | | | | | | | | |
| Informações Complementares: | | | | | | | | | |
| Histórico de Clientes do Imóvel | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | |
| ADRIANILTON M. GOMES | USUARIO | 20/10/2007 | 20/10/2007 | | | | | | |

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 m ³ | Percentual de Esgoto: 0,00 |
| Consumo de Esgoto: 0 m ³ | Valor de Esgoto: 0,00 |
| Valor de Água: 55,94 | Valor dos Créditos: 0,00 |
| Valor dos Débitos: 391,64 | Débito Automático: NÃO |
| Valor Total da Conta: 447,58 | |

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 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 |
| TOTAL | 1.681,90 | | |

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'.

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:

Dados do Imóvel

Imóvel: 633463 | 215.067.370.0387.000
 Situação de Água: CORTADO | Situação de Esgoto: POTENCIAL

Documento de Cobrança

| DOC | Ação de Cobrança | Emissão | Forma Emissão | Tipo Doc. | Imóvel/ Cliente | Vi. Doc. | Qtd. Itens | Sit. OS | Responsável |
|---------|--------------------|---------------------|-------------------------|--------------------|-----------------|----------|------------|-----------|-------------|
| 7812176 | CORTE FISICO | 02/10/2012 7:59:15 | CRONOGRAMA | ORDEM DE CORTE | C | 1.023,74 | 18 | Encerrada | |
| 7894671 | VISITA DE COBRANCA | 20/09/2012 8:44:27 | CRONOGRAMA | VISITA DE COBRANÇA | C | 1.023,74 | 18 | Encerrada | |
| 7649826 | | 06/09/2012 7:39:56 | IMPRESSAO SIMULTANEA | AVISO DE CORTE | C | 606,86 | 17 | | |
| 7439260 | | 07/08/2012 14:12:35 | IMPRESSAO SIMI II TANFA | AVISO DE CORTE | C | 606,86 | 17 | | |

Emissão de Segunda Via Contas

| Ref. | Cliente | Cliente Imóvel ou Conta | Valor da Conta | Emissão | Sit. | Responsável |
|---------|----------------------------|-------------------------|----------------|---------------------|------------|-------------|
| 07/2004 | RIBAMAR BARBOSA DE MENESES | CONTA | 59,17 | 22/04/2015 17:12:21 | RETIFICADA | gsan |
| 07/2004 | RIBAMAR BARBOSA DE MENESES | CONTA | 59,17 | 22/04/2015 17:12:33 | RETIFICADA | gsan |

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:

| Dados Cadastrais | Dados Adicionais | Análise Ligação Consumo | Histórico Faturamento | Débitos Imóvel | Pagamento Imóvel | Devoluções Imóvel | Documento Cobrança | Parcel. | RÁ | |
|---|------------------------|---|-----------------------|---|--|-----------------------------------|--------------------|----------------|----------------|------|
| Dados do Imóvel | | | | | | | | | | |
| Imóvel:* | 633463 | | | 215.067.370.0387.000 | | | | | | |
| Situação de Água: | CORTADO | | | Situação de Esgoto: | POTENCIAL | | | | | |
| Clientes | | | | | | | | | | |
| Nome do Cliente | Tipo da Relação | Data Início Relação | Telefone | CPF/CNPJ | Ativo | | | | | |
| RIBAMAR BARBOSA DE MENESES | USUARIO | 17/09/2008 | | | SIM | | | | | |
| Contas | | | | | | | | | | |
| Mês/Ano | Vencimento | Valor de Água | Valor de Esgoto | Valor dos Débitos | Valor dos Créditos | Valor dos Impostos | Valor da Conta | Acréc. Impont. | Sit. | |
| 07/2004 | 30/04/2015 | 57,91 | 0,00 | 1,26 | 0,00 | 0,00 | 59,17 | 44,57 | RET | |
| 08/2004 | 30/04/2015 | 57,91 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 57,91 | 43,14 | RET | |
| 09/2004 | 30/04/2015 | 70,76 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 70,76 | 51,84 | RET | |
| 10/2004 | 30/04/2015 | 70,76 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 70,76 | 51,24 | RET | |
| 11/2004 | 30/04/2015 | 57,91 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 57,91 | 41,76 | RET | |
| 12/2004 | 30/04/2015 | 57,91 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 57,91 | 41,59 | RET | |
| Situações de Cobrança | | | | | | | | | | |
| Código | Descrição | Data de Implantação | | | | | | | | |
| 18 | FISCALIZACAO DE IMOVEL | 28/07/2012 | | | | | | | | |
| Histórico de Retorno de Negativas | | | | | | | | | | |
| Data | Motivo | Negativador | | | | | | Situação | | |
| Débitos A Cobrar | | | | | | | | | | |
| Tipo do Débito | | Mês/Ano Referência | Mês/Ano Cobrança | Parcelas a cobrar | Valor a cobrar | | | | | |
| TAXA DE COBRANCA | | 02/2005 | 02/2015 | 1 | 3,78 | | | | | |
| TAXA DE COBRANCA | | 09/2005 | 02/2015 | 1 | 3,78 | | | | | |
| TAXA DE COBRANCA | | 09/2005 | 02/2015 | 1 | 3,78 | | | | | |
| Total | | 3 doc(s) | | | 11,34 | | | | | |
| Créditos A Realizar | | | | | | | | | | |
| Tipo do Crédito | | Mês/Ano Referência | Mês/Ano Cobrança | Parcelas a creditar | Valor a creditar | | | | | |
| Guias de Pagamento | | | | | | | | | | |
| Tipo do Débito | | Prestação | Data de Emissão | Data de Vencimento | Valor da Guia de Pagamento | | | | | |
| Valor Total dos Débitos | | Valor Total dos Débitos Atualizado | | Valor do Desconto para Pagamento à Vista | | Valor do Pagamento à Vista | | | | |
| 1.693,24 | | 2.671,83 | | 0 | | 2671,83 | | | | |
| Histórico de Clientes com Débito | | | | | | | | | | |
| Nome do Cliente | Tipo da Relação | Data Início Relação | Data Fim Relação | CPF/CNPJ | Total Doc. | Valor Débito | | | | |
| RIBAMAR BARBOSA DE MENESES | USUARIO | 17/09/2008 | | | 13 | 1.360,29 | | | | |
| Joao maria de lima | USUARIO | 17/04/2005 | 17/09/2005 | 523.991.924-00 | 5 | 286,95 | | | | |
| Contas do Cliente | | | | | | | | | | |
| Todos | Mês/Ano | Vencimento | Valor de Água | Valor de Esgoto | Valor dos Débitos | Valor dos Créditos | Valor dos Impostos | Valor da Conta | Acréc. Impont. | Sit. |
| <input type="checkbox"/> | 05/2005 | 30/04/2015 | 46,81 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 46,81 | 31,26 | RET |
| <input type="checkbox"/> | 06/2005 | 24/06/2005 | 33,73 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 33,73 | 51,44 | RET |
| <input type="checkbox"/> | 07/2005 | 30/04/2015 | 35,71 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 35,71 | 22,91 | RET |
| <input type="checkbox"/> | 08/2005 | 30/04/2015 | 46,81 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 46,81 | 20,04 | RET |
| JOSEZITO DE FREITAS SILVA | | USUARIO | 29/12/1999 | 17/04/2005 | 642.763.504-25 | 2 | | 64,66 | | |
| Total | | | | | 20 doc(s) | | 1.681,90 | | | |
| Emitir Extrato de Débito do Cliente | | | | | Emitir Extrato de Débito | | | | | |
| ◀ Voltar | | | | | Avançar ▶ | | | | | |

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&rev=1432760316

Last update: **31/08/2017 01:11**

