

 [Funcionalidades Mais Acessadas](#)

# Processo Separação dos Débitos Clientes e Imóvel

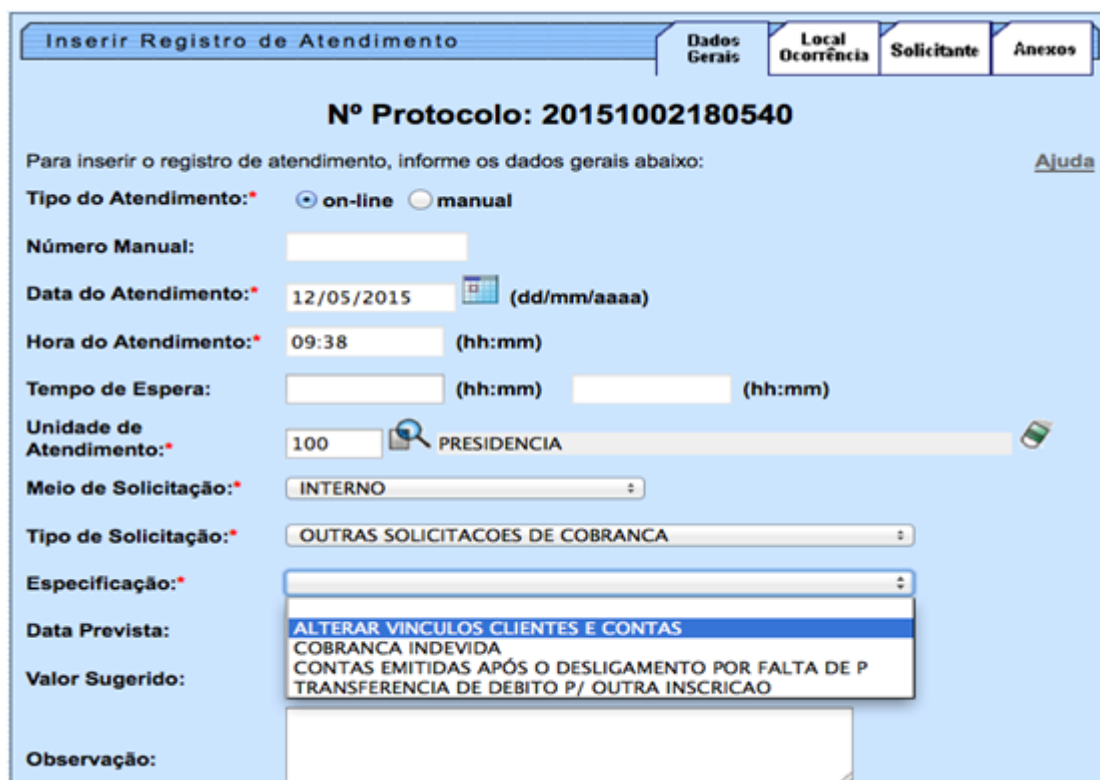
Este processo tem como objetivo orientar aos usuários sobre a separação dos débitos dos clientes e imóvel.

## 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
<b>Dados do Imóvel</b>									
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:									
<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. SILVA	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](#)

<b>Matrícula do Imóvel:</b> 633463	<b>Mês e Ano da Conta:</b> 08/2012				
<b>Mês e Ano Contábil:</b> 04/2015	<b>Mês e Ano de baixa contábil:</b>				
<b>Situação da Conta:</b> RETIFICADA	<b>Perfil do Imóvel:</b> NORMAL				
<b>Usuário(s) Retificação:</b>					
1 GSAN					
<b>Usuário(s) Revisão:</b>					
<b>Usuário(s) Cancelamento:</b>					
<b>Situação da Lig. de Água:</b> LIGADO	<b>Situação da Lig. de Esgoto:</b> POTENCIAL				
<b>Motivo Não Entrega:</b>					
<b>Cobrança de Multa:</b> NÃO	<b>Alteração de Vencimento:</b> NÃO				
<b>Consumo de Água:</b> 20 m <sup>3</sup>	<b>Percentual de Esgoto:</b> 0,00				
<b>Consumo de Esgoto:</b> 0 m <sup>3</sup>	<b>Valor de Esgoto:</b> 0,00				
<b>Valor de Água:</b> 55,94	<b>Valor dos Créditos:</b> 0,00				
<b>Valor dos Débitos:</b> 391,64	<b>Débito Automático:</b> NÃO				
<b>Valor Total da Conta:</b> 447,58					
<b>Motivo da Inclusão:</b>					
<b>Motivo da Retificação:</b> CONTA CERTA					
<b>Motivo do Cancelamento:</b>					
<b>Motivo da Revisão:</b>					
<b>Matrícula do Imóvel Origem:</b>					
<b>Clientes da Conta:</b>					
Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ	
USUARIO	⊕	2658464	RIBAMAR BARBOSA DE MENESES		
<b>Clientes Anteriores:</b>					
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
<b>DATAS:</b>					
Vencimento	Validade	Inclusão	Retificação	Cancelamento	Revisão
23/04/2015	30/07/2015		22/04/2015		
<b>Categoria</b>		<b>Quantidade de Economias</b>			
RESIDENCIAL		1			
<b>Imposto</b>		<b>Valor do Imposto</b>			

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		<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'.

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
7012176	CORTE FISICO	02/10/2012 7:59:15	CRONOGRAMA	ORDEM DE CORTE	C	1.023,74	18	Encerrada	
7094671	VISITA DE COBRANCA	20/09/2012 8:44:27	CRONOGRAMA	VISITA DE COBRANÇA	C	1.023,74	18	Encerrada	
7649626		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	
<b>Dados do Imóvel</b>										
Imóvel:*	633463									
	215.067.370.0387.000									
Situação de Água:	CORTADO			Situação de Esgoto:	POTENCIAL					
<b>Cientes</b>										
Nome do Cliente	Tipo da Relação	Data Início Relação	Telefone	CPF/CNPJ	Ativo					
RIBAMAR BARBOSA DE MENESES	USUARIO	17/09/2008			SIM					
<b>Contas</b>										
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	
<b>Situações de Cobrança</b>										
Código	Descrição	Data de Implantação								
18	FISCALIZACAO DE IMOVEL	28/07/2012								
<b>Histórico de Retorno de Negativas</b>										
Data	Motivo	Negativador						Situação		
<b>Débitos A Cobrar</b>										
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					
<b>Total</b>		3 doc(s)			11,34					
<b>Créditos A Realizar</b>										
Tipo do Crédito		Mês/Ano Referência	Mês/Ano Cobrança	Parcelas a creditar	Valor a creditar					
<b>Guias de Pagamento</b>										
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				
<b>Histórico de Clientes com Débito</b>										
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				
<b>Contas do Cliente</b>										
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			
<b>Total</b>					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=1432840862](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:processo_separacao_dos_debitos_clientes_e_imovel&rev=1432840862)

Last update: 31/08/2017 01:11

