




# Reticar Contas - Diferença de Leitura

Esta opção do sistema faz parte do processo **Manter Conta** e permite a retificação da conta de um imóvel, através do cálculo de créditos ou débitos para o cliente. Apenas funcionários autorizados podem efetuar esta operação.

O acesso a esta funcionalidade deve ser realizado pelo **Menu** do sistema: **GSAN > Faturamento > Conta > Manter Conta**. Inicialmente você deve informar a matrícula do imóvel para o qual deseja retificar as contas. Após informar o imóvel, o sistema apresentará as seguintes informações:

1. Dados do Imóvel;
  1. Inscrição do Imóvel, ao lado do campo da matrícula do imóvel;
  2. Nome do Cliente Usuário;
  3. Descrição da Situação da Ligação de Água;
  4. Descrição da Situação da Ligação de Esgoto;
2. Tabela com a relação das **Contas do Imóvel** nas situações: Normal, Retificada ou Incluída;
  1. Mês e Ano de Referência;
  2. Data de Vencimento da Conta;
  3. Valor Total da Conta;
  4. Consumo de Água;
  5. Consumo de Esgoto;
  6. Data de Validade da Conta;
  7. Data de Revisão da Conta;
  8. Situação da Conta.

Para **Retificar uma Conta por Diferença de Leitura** você deve clicar no botão  depois de selecionar uma das contas apresentadas. Em seguida, o sistema apresenta a tela **Retificar Conta - Diferença de Leitura**, com os dados da conta a ser retificada:

## Observação

**Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.**

### Retificar Conta - Diferença de Leitura

Informe os dados abaixo:

**Imóvel:** 2917

**Observação da Retificação de Conta:**

Leitura HD:  
Data:  
Nº pessoas no local:  
O Imóvel esteve desocupado no período? ( ) Sim ( ) Nao  
Houve vazamento no período? ( ) Sim ( ) Nao  
Existe mais de um HD no mesmo patio? ( ) Sim ( ) Nao  
O hidrometro e visivel pela parte de fora do imovel?\* ( ) Sim ( ) Nao

260/540

**Motivo de Retificação:**  Erro de Leitura  Falta de Leitura ou Consumo Acumulado

Informe o intervalo das contas reclamadas pelo usuário, considerando a referência inicial como a conta mais antiga reclamada e a referência final como a conta mais recente da reclamação.

**Referência Inicial: \***  (mm/aaaa)      **Referência Final: \***  (mm/aaaa)

**Leitura Inicial: \***       **Leitura Final: \***       **Diferença Leituras:**

**Data de Vencimento:**   dd/mm/aaaa

**Gerar Débito:**  Débito a cobrar  Guia de pagamento

**Calcular**

---

**Registro de Atendimento:\***  Manter  Encerrar  Incluir

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

**Arquivo:**  NENHUM A... SCOLHIDO

**Observação:**

0/200

\* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF

**Arquivo(s) informado(s):**

\* Campos obrigatórios

**Concluir** **Fechar**

Veja [AQUI](#), detalhes para o preenchimento dos campos visualizados acima.

Após efetuar o preenchimento dos dados da conta, clique em  para solicitar ao sistema a atualização das informações na base de dados.

Quando o valor calculado contém decimais, o sistema atribui apenas a parte inteira do valor para

todas as contas Pagas ou em Aberto e calcula o valor total não distribuído (parte decimal x quantidade de contas elegíveis). Por fim, o valor restante é adicionado ao consumo da conta com referência mais recente.

No campo Registro de Atendimento, o usuário deve selecionar entre: Manter, Encerrar e Incluir. A partir da opção selecionada, o sistema irá oferecer três caminhos:

### Manter Registro de Atendimento

**Retificar Conta - Diferença de Leitura**

Informe os dados abaixo:

Imóvel:

Leitura HD:  
 Data:  
 Nº pessoas no local:  
 O Imóvel esteve desocupado no período? ( ) Sim ( ) Nao  
 Houve vazamento no período? ( ) Sim ( ) Nao  
 Existe mais de um HD no mesmo patio? ( ) Sim ( ) Nao  
 O hidrometro e visível pela parte de fora do imóvel?\* ( ) Sim ( ) Nao

Observação da Retificação de Conta:

Motivo de Retificação: \*  Erro de Leitura  Falta de Leitura ou Consumo Acumulado

Informe o intervalo das contas reclamadas pelo usuário, considerando a referência inicial como a conta mais antiga reclamada e a referência final como a conta mais recente da reclamação.

Referência Inicial: \*  (mm/aaaa) Referência Final: \*  (mm/aaaa)

Leitura Inicial: \*  Leitura Final: \*  Diferença Leituras:

Data de Vencimento:  dd/mm/aaaa

Gerar Débito:  Débito a cobrar  Guia de pagamento

[Calcular](#)

Referência	Situação	Consumo		Valor Água		Valor Esgoto		Diferença Água + Esgoto	Valor Débitos		Valor Créditos		Total	
		Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo		Cobrados	Novos	Cobrados	Novos	Cobrado	Novo
Jan/2025	EM ABERTO	12	32	29,16	126,36	23,32	101,08	174,96	0,00	787,30	0,00	0,00	52,48	1.014,74
Dez/2024	EM ABERTO	1	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	0,00	0,00	34,99	192,45
Nov/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	3,12	3,12	0,00	0,00	38,11	38,11
Out/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Set/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Ago/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Jul/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
<b>TOTAIS</b>	<b>7 Conta (s)</b>	<b>63</b>	<b>200</b>	<b>145,80</b>	<b>767,88</b>	<b>116,62</b>	<b>614,26</b>	<b>1.119,72</b>	<b>3,12</b>	<b>790,42</b>	<b>139,96</b>	<b>139,96</b>	<b>125,58</b>	<b>1.245,30</b>

Débito Incluído nas Contas:  Crédito Incluído nas Contas:

Débito a Cobrar Gerado:  Crédito a Realizar Gerado:

Registro de Atendimento: \*  Manter  Encerrar  Incluir

Gerar Guia de Devolução:  Sim  Não

Informe o RA: \*

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

Arquivo:  NENHUMA... SCOLHIDO

Observação:

\* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF

Arquivo(s) informado(s):

\* Campos obrigatórios

[Concluir](#) [Fechar](#)

O usuário deve selecionar se deseja ou não gerar uma Guia de Devolução. Em seguida, deve informar o número do Registro de Atendimento (RA) no campo correspondente.

Caso julgue necessário, é possível anexar arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF.

Clique no botão “Concluir” para finalizar a retificação da conta.

### Encerrar Registro de Atendimento

**Retificar Conta - Diferença de Leitura**

Informe os dados abaixo:

Imóvel:

Leitura HD:  
 Data:  
 Nº pessoas no local:  
 O imóvel esteve desocupado no período? ( ) Sim ( ) Nao  
 Houve vazamento no período? ( ) Sim ( ) Nao  
 Existe mais de um HD no mesmo patio? ( ) Sim ( ) Nao  
 O hidrometro e visível pela parte de fora do imóvel? ( ) Sim ( ) Nao

Motivo de Retificação: \*  Erro de Leitura  Falta de Leitura ou Consumo Acumulado

Informe o intervalo das contas reclamadas pelo usuário, considerando a referência inicial como a conta mais antiga reclamada e a referência final como a conta mais recente da reclamação.

Referência Inicial: \*  (mm/aaaa)      Referência Final: \*  (mm/aaaa)

Leitura Inicial: \*       Leitura Final: \*       Diferença Leituras:

Data de Vencimento:  dd/mm/aaaa

Gerar Débito:  Débito a cobrar  Guia de pagamento

		Consumo		Valor Água		Valor Esgoto		Diferença	Valor Débitos		Valor Créditos		Total	
Referência	Situação	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Água + Esgoto	Cobrados	Novos	Cobrados	Novos	Cobrado	Novo
Jan/2025	EM ABERTO	12	32	29,16	126,36	23,32	101,08	174,96	0,00	787,30	0,00	0,00	52,48	1.014,74
Dez/2024	EM ABERTO	1	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	0,00	0,00	34,99	192,45
Nov/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	3,12	3,12	0,00	0,00	38,11	38,11
Out/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Set/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Ago/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Jul/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
TOTAIS	7 Conta (s)	63	200	145,80	767,88	116,62	614,26	1.119,72	3,12	790,42	139,96	139,96	125,58	1.245,30

Débito Incluído nas Contas:       Crédito Incluído nas Contas:

Débito a Cobrar Gerado:       Crédito a Realizar Gerado:

Registro de Atendimento: \*  Manter  Encerrar  Incluir

Informe o RA: \*

Parecer de Encerramento: \* DEFERIDO, contas 07/2024 a 09/2024 recalculadas. Leitura 2100 e 2300 informadas.

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

Arquivo:  NENHUM A... SCOLHIDO

Observação:

\* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF

Arquivo(s) informado(s):

\* Campos obrigatórios

O usuário deve informar o número do Registro de Atendimento (RA) no campo correspondente.

No campo "Parecer de Encerramento", o sistema irá informar automaticamente a razão do encerramento do RA. Caso o usuário julgue necessário, pode acrescentar outras informação com um limite de até 800 caracteres

Caso seja importante para o andamento do atendimento, é possível anexar arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF.

Clique no botão "Concluir" para finalizar a retificação da conta.

## Incluir Registro de Atendimento

**Retificar Conta - Diferença de Leitura**

Informe os dados abaixo:

**Imóvel:** 2917

Leitura HD: \_\_\_\_\_  
 Data: \_\_\_\_\_  
 Nº pessoas no local: \_\_\_\_\_

**Observação da Retificação de Conta:**  
 O imóvel esteve desocupado no período? ( ) Sim ( ) Nao  
 Houve vazamento no período? ( ) Sim ( ) Nao  
 Existe mais de um HD no mesmo patio? ( ) Sim ( ) Nao  
 O hidrometro e visível pela parte de fora do imóvel? ( ) Sim ( ) Nao

**Motivo de Retificação:**  Erro de Leitura  Falta de Leitura ou Consumo Acumulado

Informe o intervalo das contas reclamadas pelo usuário, considerando a referência inicial como a conta mais antiga reclamada e a referência final como a conta mais recente da reclamação.

**Referência Inicial:** 07/2024 (mm/aaaa) **Referência Final:** 01/2025 (mm/aaaa)  
**Leitura Inicial:** 2100 **Leitura Final:** 2300 **Diferença Leituras:** 200

**Data de Vencimento:** 31/05/2025 dd/mm/aaaa

**Gerar Débito:**  Débito a cobrar  Guia de pagamento

**Calcular**

Referência	Situação	Consumo		Valor Água		Valor Esgoto		Diferença Água + Esgoto	Valor Débitos		Valor Créditos		Total	
		Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo		Cobrados	Novos	Cobrados	Novos	Cobrado	Novo
Jan/2025	EM ABERTO	12	32	29,16	126,36	23,32	101,08	174,96	0,00	787,30	0,00	0,00	52,48	1.014,74
Dez/2024	EM ABERTO	1	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	0,00	0,00	34,99	192,45
Nov/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	3,12	3,12	0,00	0,00	38,11	38,11
Out/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Set/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Ago/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
Jul/2024	PAGA	10	28	19,44	106,92	15,55	85,53	157,46	0,00	0,00	34,99	34,99	0,00	0,00
<b>TOTAIS</b>	<b>7 Conta (s)</b>	<b>63</b>	<b>200</b>	<b>145,80</b>	<b>767,88</b>	<b>116,62</b>	<b>614,26</b>	<b>1.119,72</b>	<b>3,12</b>	<b>790,42</b>	<b>139,96</b>	<b>139,96</b>	<b>125,58</b>	<b>1.245,30</b>

**Débito Incluído nas Contas:** 787,30 **Crédito Incluído nas Contas:** 0,00  
**Débito a Cobrar Gerado:** 0,00 **Crédito a Realizar Gerado:** 0,00

**Registro de Atendimento:**  Manter  Encerrar  Incluir

**Meio de Solicitação:** BALCAO

**Especificação:** REVISAO DE LEITURA E CONSUMO - LILF

**Cliente:** 3826991 CARLOS

**Nome Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Parecer de Encerramento:** DEFERIDO, contas 07/2024 a 09/2024 recalculadas. Leitura 2100 e 2300 informadas. 0/800

Para anexar um ou vários arquivos, informe os dados abaixo:

**Arquivo:** Escolher arquivo NENHUMA...SCOLHIDO

**Observação:** 0/200

\* Serão aceitos os arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF

**Arquivo(s) informado(s):** **Adicionar**

\* Campos obrigatórios

**Concluir** **Fechar**

No menu “Meio de Solicitação”, selecione a opção desejada.

Os campos de “Especificação” e “Cliente” já estarão preenchidos automaticamente pelo sistema.

No campo “Nome do Solicitante”, informe o nome do responsável pelo atendimento.

No campo “Parecer de Encerramento”, o sistema irá informar automaticamente a razão do encerramento do RA. Caso o usuário deseje, pode acrescentar outras informações com um limite de até 800 caracteres.

Caso julgue necessário, é possível anexar arquivos nos formatos: JPG, DOC, DOCX, XLS, XLSX ou PDF.

Clique no botão “Concluir” para finalizar a retificação da conta.

## Preenchimento dos campos

<b>Campo</b>	<b>Preenchimento dos Campos</b>
<b>Dados do Imóvel</b>	As informações do imóvel não poderão ser alteradas. São apresentadas na tela, apenas, para confirmação do imóvel que está tendo a conta retificada.
<b>Dados da Conta</b>	
Observação da Retificação de Conta	Exibe uma série informações sobre o imóvel, cujo preenchimento é opcional e de no máximo, 540 caracteres.
Motivo da Retificação	O usuário deve escolher um dos motivos a seguir: Erro de Leitura ou Falta de Leitura ou Consumo Acumulado.
Referência Inicial	O usuário informa o mês e ano inicial da retificação no formato mm/aaaa.
Referência Final	O usuário informa o mês e ano final da retificação no formato mm/aaaa.
Leitura Inicial	O usuário informa o valor da leitura inicial no campo.
Leitura Final	O usuário informa o valor da leitura final no campo.
Diferença Leituras	O sistema calcula o valor automaticamente, subtraindo a Leitura Final pela Leitura Inicial.
Data de Vencimento	O usuário informa a data de vencimento no formato dd/mm/aaaa.
Gerar Débito	O usuário seleciona uma das opções a seguir: Débito a Cobrar ou Guia de Pagamento.

## Referências

[Manter Conta](#)

**Termos Principais**

[Faturamento](#)

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:retificar\\_contas\\_diferenca\\_de\\_leitura\\_dmae&rev=1747939097](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:retificar_contas_diferenca_de_leitura_dmae&rev=1747939097)

Last update: 22/05/2025 18:38

