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.

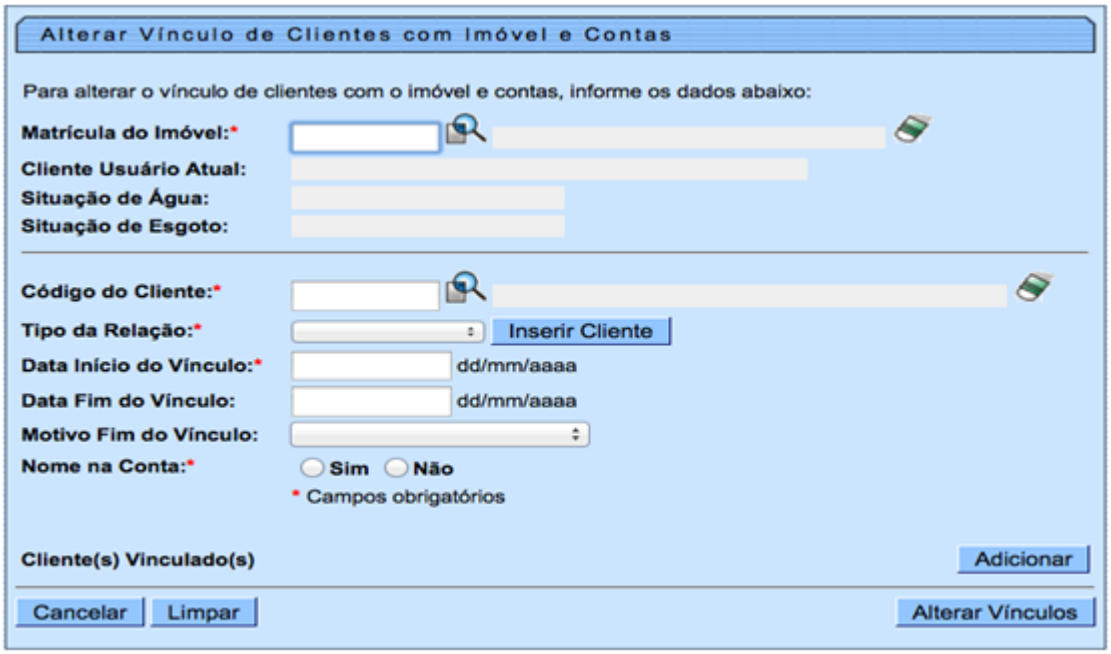
Nesse Registro de Atendimento, o usuário deve selecionar os parâmetros abaixo, conforme tela a seguir:

- **Tipo de Solicitação** = “OUTRAS SOLICITACOES DE COBRANCA”;
- **Especificação** = “ALTERAR VINCULOS CLIENTES E CONTAS”.

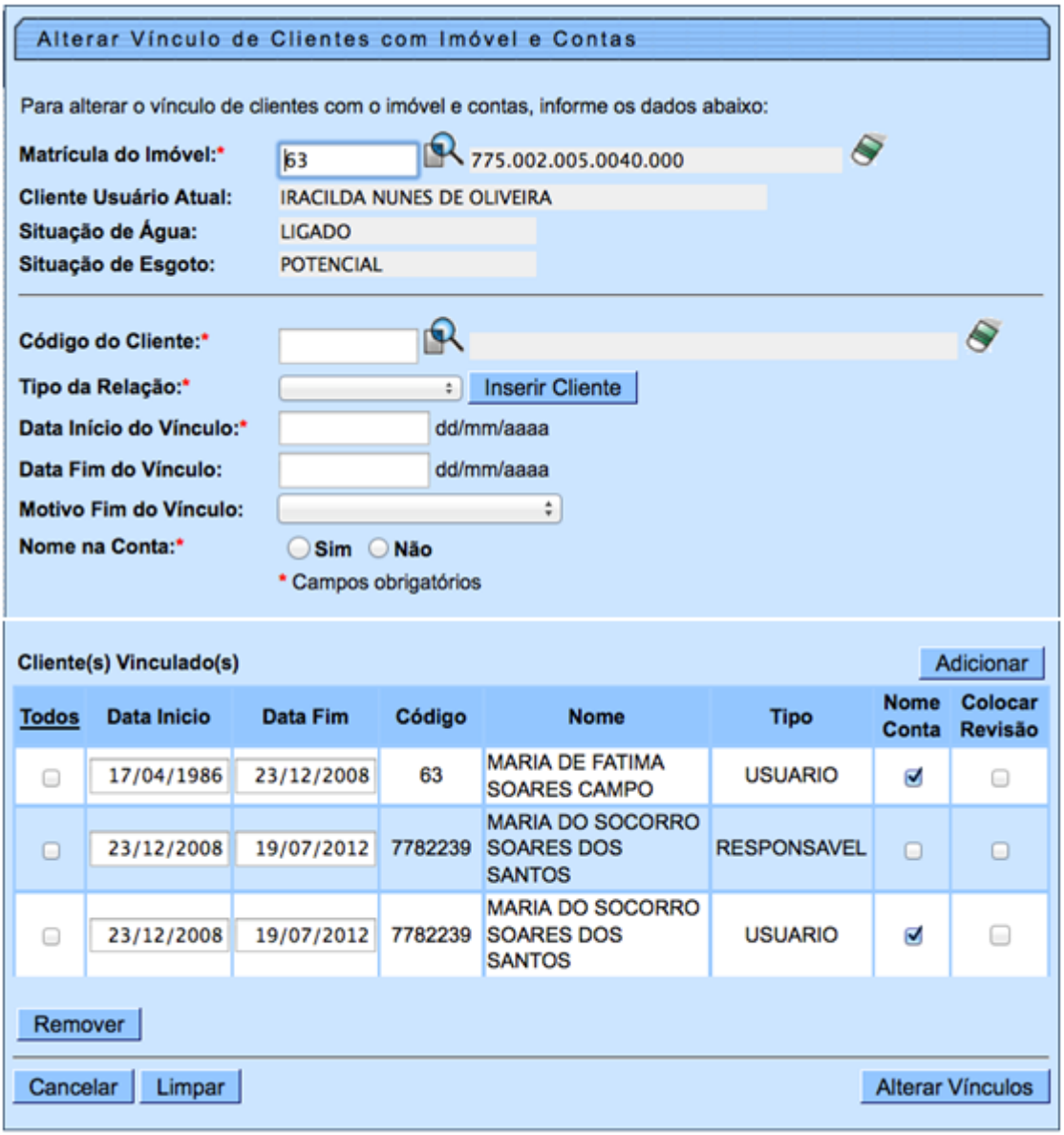
Alterar Vínculo de Clientes com Imóvel e Contas

Com o Registro de Atendimento aberto e ainda pendente, o usuário deverá acessar a funcionalidade GSAN > Faturamento > Conta > Alterar Vinculo de Clientes com Imóvel e Contas e informar a

matrícula do imóvel para efetuar as alterações desejadas. Conforme tela a seguir:



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:



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 informaos 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.

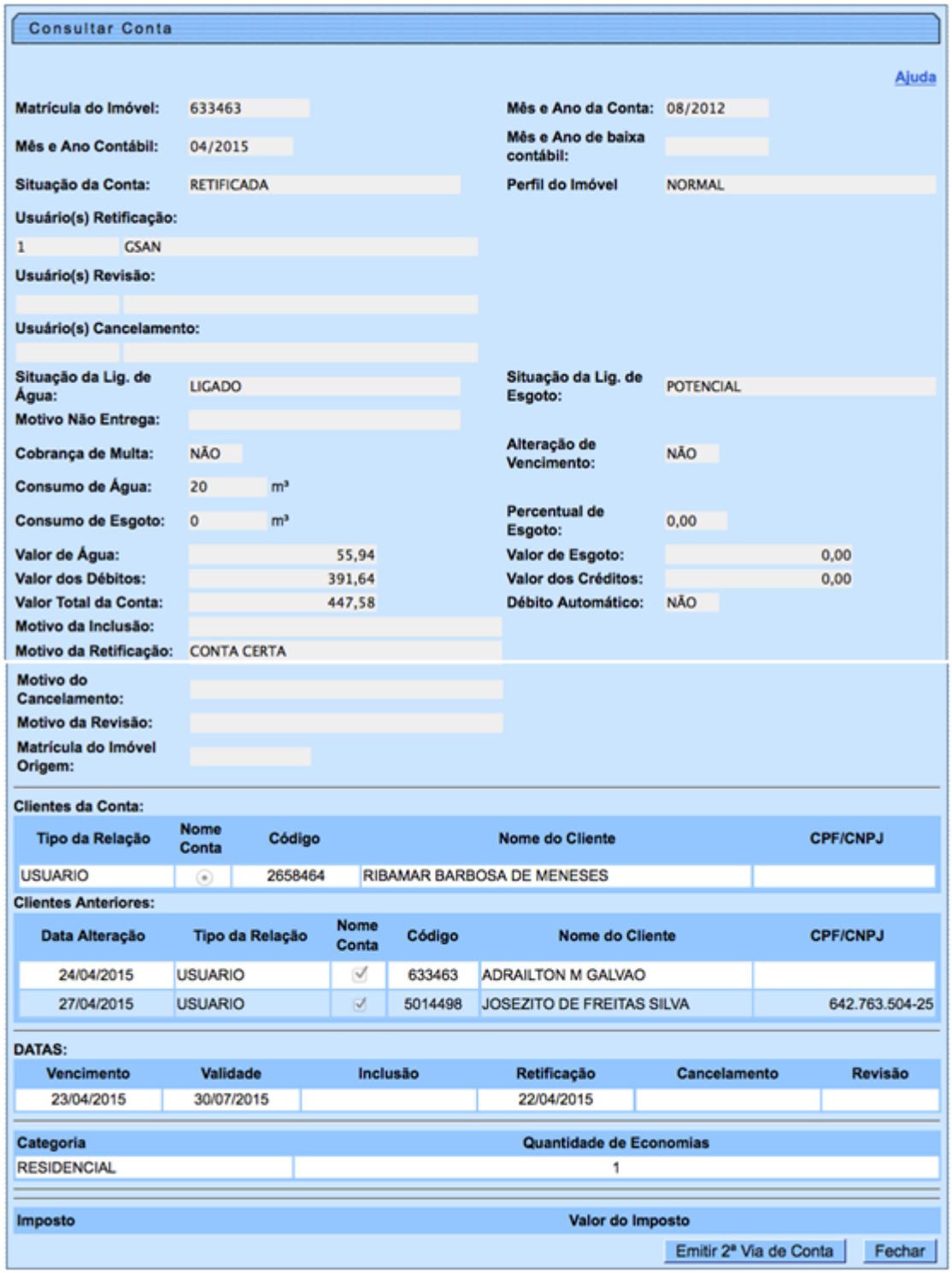
Para que o período esteja todo preenchido, a “data de início de vínculo” do novo cliente deverá ser igual a “data de fim de vínculo” do cliente anterior.

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:

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		

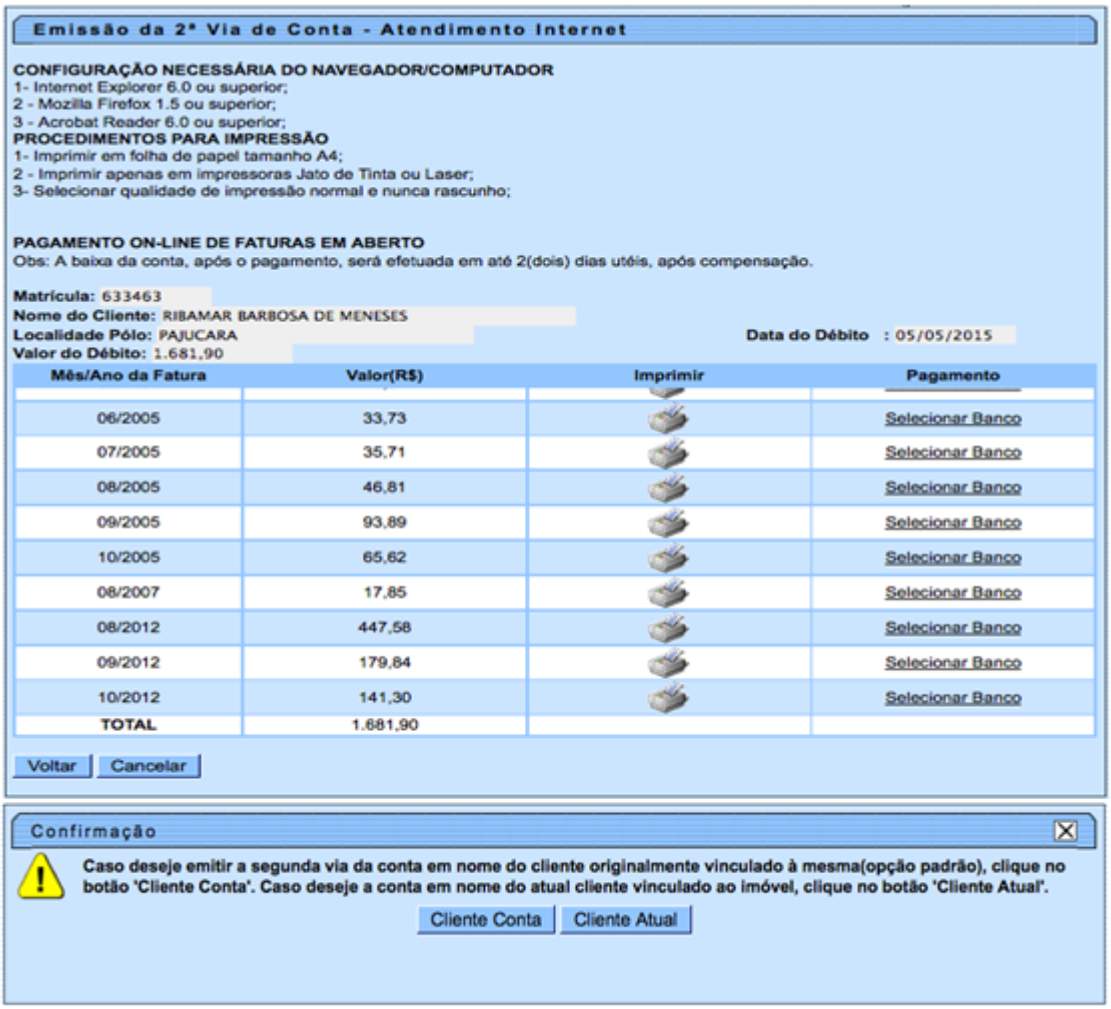
Categoria	Quantidade de Economias
RESIDENCIAL	1

Imposto	Valor do Imposto

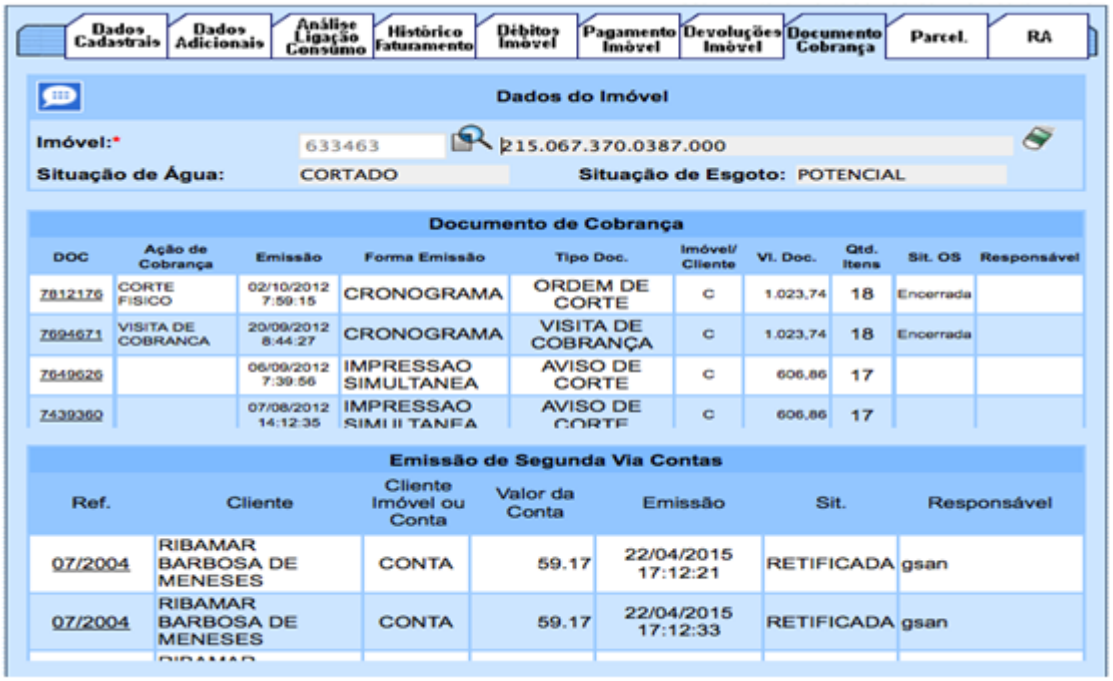
Emitir 2ª Via de Conta | Fechar

Emitir Segunda Via de Conta Sem Taxa

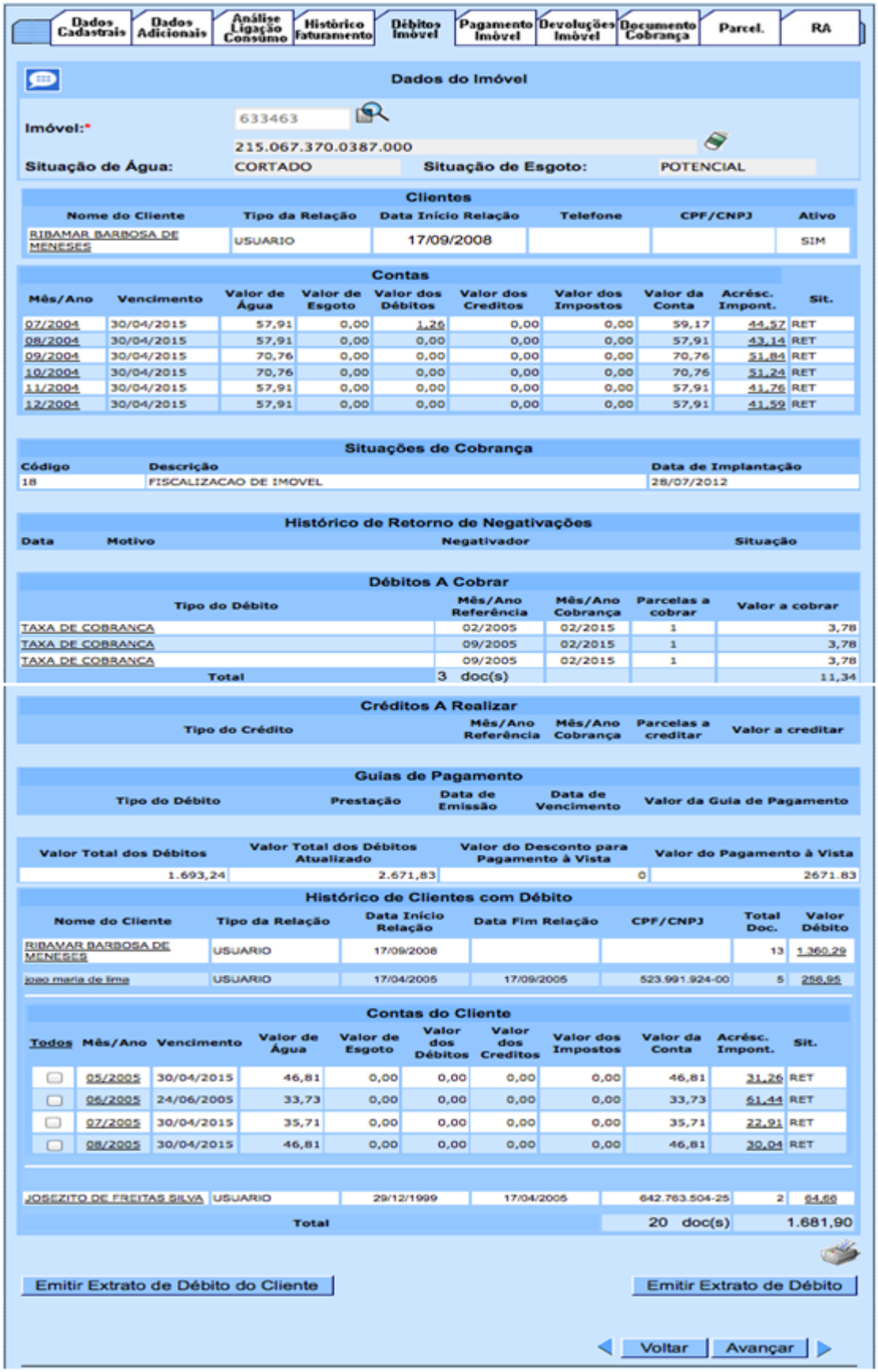
Na funcionalidade GSAN > Atendimento ao Público > Emitir Segunda Via da Conta Sem Taxa, caso o cliente da conta seja diferente do cliente atual do imóvel, e o parâmetro “Perguntar o Cliente que Será Impresso na 2a Via da Conta” esteja ativo, o sistema irá perguntar qual o cliente deverá ser impresso na segunda via, conforme telas a seguir:



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:



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:



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

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