



# Retificar Contas - Diferença de Leitura

Esta opção do sistema faz parte do processo **Manter Conta** e permite a retificação das contas de um imóvel, através do recálculo dos consumos das contas. Esta ação também pode gerar débitos a cobrar ou créditos a realizar. Apenas funcionários autorizados podem efetuar esta operação.

O acesso a esta funcionalidade deve ser realizado pelo **Menu** do sistema: **GSAN > Faturamento > Conta > Manter Conta**.

Para **Retificar uma Conta por Diferença de Leitura** você deve clicar no botão . Em seguida, o sistema apresenta um pop-up, com as seguintes informações:

## 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 Imovel esteve desocupado no periodo? ( ) Sim ( ) Nao  
Houve vazamento no periodo? ( ) Sim ( ) Nao  
Existe mais de um HD no mesmo patio? ( ) Sim ( ) Nao  
O hidrometro é 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 (período de referência e leitura), clique em **Calcular** para solicitar ao sistema a atualização das informações na tela.

Quando o valor calculado do consumo 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 novo 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:	2917
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 patão? ( ) Sim ( ) Nao O hidrometro é visível pela parte de fora do imóvel?* ( ) Sim ( ) Nao	
260/540	
Motivo de Retificação:	<input checked="" type="radio"/> Erro de Leitura <input type="radio"/> 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
Data de Vencimento:	31/05/2025 dd/mm/aaaa	Diferença Leituras:	200

Gerar Débito:  Débito a cobrar  Guia de pagamento

**Calcular**

Referência	Situação	Consumo		Valor Água			Contas Selecionadas			Valor Créditos		Total Cobrado	Total Novo		
		Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Agua + Esgoto	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	
Oul/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	
Sel/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>TOTALIS</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  
Gerar Guia de Devolução:  Sim  Não  
Informe o RA: 99428

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

**Concluir** **Fechar**

Clique para ampliar a imagem.

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  para efetuar a atualização dos dados.

## Encerrar Registro de Atendimento

**Retificar Conta - Diferença de Leitura**

Informe os dados abaixo:

Imóvel: 2917  
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 pátio? ( ) Sim ( ) Nao  
O hidrômetro é 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: \* 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		Contas Selecionadas				Valor Créditos		Total			
		Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Diferença 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	0,00	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	0,00	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	0,00	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	0,00	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

Informe o RA: \* 99428  
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: Escolher 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**

Clique para ampliar a imagem.

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 informações 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  para efetuar a atualização dos dados.

## Incluir Registro de Atendimento

**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 patão? ( ) Sim ( ) Nao  
 O hidrometro é visível pela parte de fora do imóvel? ( ) 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: *	07/2024	(mm/aaaa)	Referência Final: *	01/2025	(mm/aaaa)
Leitura Inicial: *	2100		Leitura Final: *	2300	
Data de Vencimento:	31/05/2025	dd/mm/aaaa	Diferença Leituras:	200	

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

Referência	Situação	Consumo		Valor Água		Contas Selecionadas		Diferença		Valor Débitos		Valor Créditos		Total	
		Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Água + Esgoto	Cobrados	Novos	Cobrados	Novos	Cobrados	Novos	Cobrado
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	
Sep/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>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: \* BALCÃO

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:  NENHUM A... SCOLHIDO

Observação:

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

Arquivo(s) informado(s):   
 \* Campos obrigatórios

**Concluir** **Fechar**

Clique para ampliar a imagem.

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  para efetuar a atualização dos dados.

# Preenchimento dos campos

Campo	Preenchimento dos Campos
<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>	
<b>Observação da Retificação de Conta</b>	Exibe uma série informações sobre o imóvel, cujo preenchimento é opcional e de no máximo, 540 caracteres.
<b>Motivo da Retificação</b>	O usuário deve escolher um dos motivos a seguir: Erro de Leitura ou Falta de Leitura ou Consumo Acumulado.
<b>Referência Inicial</b>	O usuário informa o mês e ano inicial da retificação no formato mm/aaaa.
<b>Referência Final</b>	O usuário informa o mês e ano final da retificação no formato mm/aaaa.
<b>Leitura Inicial</b>	O sistema informa o valor da leitura inicial (referente ao informado no campo Referência Inicial).
<b>Leitura Final</b>	O usuário informa o valor da leitura final no campo.
<b>Diferença Leituras</b>	O sistema calcula o valor automaticamente, subtraindo a Leitura Final pela Leitura Inicial.
<b>Data de Vencimento (Opcional)</b>	O usuário informa a data de vencimento no formato dd/mm/aaaa.
<b>Gerar Débito</b>	O usuário seleciona uma das opções a seguir: Débito a Cobrar ou Guia de Pagamento.
<b>Registro de Atendimento</b>	O usuário seleciona uma das opções a seguir: Manter, Encerrar ou Incluir.

## 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](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:retificar_contas_diferenca_de_leitura_dmae)

Last update: **29/05/2025 13:02**

