




# Retificar 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: 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 patio? ( ) Sim ( ) Nao  
O hidrometro e visível pela parte de fora do imóvel? ( ) Sim ( ) Nao

Observação da Retificação de Conta: 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 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> | 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: 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. 0/800

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): Adicionar

\* Campos obrigatórios

**Concluir** **Fechar**

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 "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

| Referência    | Situação           | Consumo   |            | Valor Água    |               | Valor Esgoto  |               | Diferença<br>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.

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

Arquivo: Escolher arquivo NENHUMA...SCOLHIDO

Observação:

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

Arquivo(s) informado(s):

\* Campos obrigatórios

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=1748260960](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:retificar_contas_diferenca_de_leitura_dmae&rev=1748260960)

Last update: 26/05/2025 12:02

