



# 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 número, 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: 2917

Leitura HD: 260/540

Observação da Retificação de Conta:

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

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		Diferença	Valor Débitos		Valor Créditos		Total	
		Cobrado	Novo	Cobrado	Novo	Cobrado	Novo		Água + Esgoto	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
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

Gerar Guia de Devolução:  Sim  Não

Informe o RA: 99428

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

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 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

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

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

Informe o RA: \*

Parecer de Encerramento: \*

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

Arquivo:  NENHUMA A... SCOLHIDO

Observação:

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

Arquivo(s) informado(s):

\* Campos obrigatórios

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 finalizar a retificação da conta.

## Incluir 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 ( ) Não  
Houve vazamento no período? ( ) Sim ( ) Não  
Existe mais de um HD no mesmo patio? ( ) Sim ( ) Não  
O hidrometro e visível pela parte de fora do imóvel? ( ) Sim ( ) Não

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

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:  Crédito Incluído nas Contas:

Débito a Cobrar Gerado:  Crédito a Realizar Gerado:

Registro de Atendimento: \*  Manter  Encerrar  Incluir

Meio de Solicitação:

Especificação: \*

Cliente: \*

Nome Solicitante:

Parecer de Encerramento: \*  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

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 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>	
<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 usuário informa o valor da leitura inicial no campo.
<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</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.

## 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=1748348772](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:retificar_contas_diferenca_de_leitura_dmae&rev=1748348772)

Last update: 27/05/2025 12:26

