06/11/2025 20:15 1/7 Inserir Guia de Devolução



# Inserir Guia de Devolução

O objetivo desta funcionalidade é inserir guia de devolução nas bases de dados do Gsan, podendo ser acessada no caminho Gsan > Arrecadação > Devolução > Guia de Devolução > Inserir Guia de Devolução.

O usuário informa, excludentemente, o número do Registro de Atendimento - R.A, ou o número da Ordem de Serviço - O.S.

Caso o R.A. tenha sido informado, o sistema preenche a matrícula do imóvel ou código do cliente.

Caso tenha sido informada a Ordem de Serviço, o sistema obtém o número do Registro de Atendimento através dessa O.S., exibe sem permitir alteração.

Verifica existência do registro de atendimento

• Caso não exista o Registro de Atendimento, será exibida a mensagem "Registro de Atendimento inexistente".

# Valida registro de atendimento

- Caso o Registro de Atendimento n\u00e3o esteja associado a um im\u00f3vel ou a um cliente, ser\u00e1 exibida a mensagem "N\u00e3o h\u00e1 Im\u00f3vel nem Cliente associado ao Registro de Atendimento «Registro de Atendimento»".
- Caso a situação do Registro de Atendimento seja encerrada, será exibida a mensagem "Registro de Atendimento está encerrado".
- Caso o tipo de solicitação do Registro de Atendimento não permita a geração de guia de devolução, será exibida a mensagem "Especificação do Tipo de Solicitação do Registro de Atendimento não permite a geração de Guia de Devolução".

Verifica existência da ordem de serviço

• Caso não exista a ordem de serviço, será exibida a mensagem "Ordem de Serviço inexistente".

## Valida ordem de serviço

- Caso a Ordem de Serviço não esteja associada a um Registro de Atendimento, será exibida a mensagem "Ordem de Serviço não está associada a um Registro de Atendimento".
- Caso a Ordem de Serviço esteja associada a um Registro de Atendimento, e o Registro de Atendimento não esteja associado a um imóvel ou a um cliente, será exibida a mensagem "Não há Imóvel nem Cliente associado ao Registro de Atendimento da Ordem de Serviço «Registro de Atendimento»".

### Verifica a existência de dados

- Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem "Tabela «nome da tabela» inexistente" e cancela a operação.
- Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem "Tabela «nome da tabela» sem

dados para seleção" e cancela a operação.

## Verifica tipo do documento com registro de atendimento

 Caso o tipo do documento selecionado seja "conta" ou "débito a cobrar", e o Registro de Atendimento informado não esteja associado a um imóvel, será exibida a mensagem "Não há Imóvel associado ao Registro de Atendimento «Registro de Atendimento». Não é possível selecionar este tipo de documento".

## Verifica existência da localidade

• Caso a localidade não exista, será exibida a mensagem "Localidade inexistente".

#### Verifica existência da conta

• Caso a conta não exista, será exibida a mensagem "Conta inexistente".

#### Verifica localidade da conta

- Caso a localidade da conta esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem
  "A localidade «xxxxxxx» da Conta difere da localidade «xxxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do
  Imóvel»".
- Caso contrário, o sistema atribui o valor da conta ao campo Valor da Devolução e permite alteração.

## Verifica existência da guia de pagamento

 Caso a guia de pagamento n\u00e3o exista, ser\u00e1 exibida a mensagem "Guia de Pagamento inexistente".

## Verifica imóvel ou cliente da guia de pagamento

- Caso o Registro de Atendimento informado esteja associado a um imóvel:
  - Caso a guia de pagamento não esteja associada a um imóvel, será exibida a mensagem
     "Esta Guia de Pagamento não está associada a um imóvel".
  - Caso contrário:
    - Caso o imóvel da guia de pagamento esteja diferente do imóvel do Registro de Atendimento, será exibida a mensagem "O Imóvel «xxxxxxxxx» da Guia de Pagamento não corresponde ao Imóvel «Matrícula do Imóvel» do Registro de Atendimento".
    - Caso contrário, caso a localidade da guia de pagamento esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem "A localidade «xxxxxxxxx» da Guia de Pagamento difere da localidade «xxxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel»".
- Caso o Registro de Atendimento informado esteja associado a um cliente:
  - Caso a guia de pagamento n\u00e3o esteja associada a um cliente, ser\u00e1 exibida a mensagem
     "Esta Guia de Pagamento n\u00e3o est\u00e1 associada a um cliente".
    - Caso contrário:
      - Caso o cliente da guia de pagamento, será exibida a mensagem "O Cliente «xxxxxxx» da Guia de Pagamento não corresponde ao Cliente «Código do Cliente» do Registro de Atendimento".
      - Caso contrário, o sistema atribui ao campo Localidade:

https://www.gsan.com.br/ Printed on 06/11/2025 20:15

06/11/2025 20:15 3/7 Inserir Guia de Devolução

- A localidade da guia de pagamento;
- O nome da localidade.

# Verifica tipo de débito da guia de pagamento

- Caso tenha informado a Ordem de Serviço e o tipo de serviço da mesma esteja associado a um tipo de débito:
  - Caso o tipo de débito da guia de pagamento esteja diferente do tipo de débito do tipo de serviço da Ordem de Serviço, será exibida a mensagem "O Tipo de Débito «xxxxxxxxxxx» da Guia de Pagamento não corresponde ao Tipo de Débito «xxxxxxxxxx» da Ordem de Servico".
- O sistema atribui o valor da guia de pagamento ao campo Valor da Devolução e permitir alteração.

#### Verifica existência do débito a cobrar

• Caso o débito a cobrar não exista, será exibida a mensagem "Débito a Cobrar inexistente".

#### Verifica imóvel do débito a cobrar

 Caso o imóvel do débito a cobrar esteja diferente do imóvel do Registro de Atendimento, será exibida a mensagem "O Imóvel «xxxxxxxx» do Débito A Cobrar não corresponde ao Imóvel «Matrícula do Imóvel» do Registro de Atendimento".

#### Verificar localidade do débito a cobrar

 Caso a localidade do débito a cobrar esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem "A localidade «xxxxxxxx» do Débito A Cobrar difere da localidade «xxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel»".

## Verifica tipo de débito do débito a cobrar

- Caso tenha sido informada a Ordem de Serviço, e o tipo de serviço da mesma esteja associado a um tipo de débito:
  - Caso o tipo de débito do débito a cobrar esteja diferente do tipo de débito do tipo de serviço da Ordem de Serviço, será exibida a mensagem "O Tipo de Débito «xxxxxxx» do Débito A Cobrar não corresponde ao Tipo de Débito «xxxxxxxx» da Ordem de Serviço".
- O sistema atribui o valor do débito a cobrar ao campo Valor da Devolução e permitir alteração.

# Verifica existência do tipo de débito

• Caso o tipo de débito não exista, será exibida a mensagem "Tipo de Débito inexistente".

## Verifica valor da devolução

- Caso o tipo do documento selecionado seja conta, o sistema calcula o valor possível de ser devolvido.
- Caso o tipo do documento selecionado seja débito a cobrar, o sistema calcula o valor possível de ser devolvido.
- Caso o tipo do documento selecionado seja guia de pagamento, o sistema calcula o valor possível de ser devolvido.
- Caso o valor possível de ser devolvido seja 

   ← 0, será exibida a mensagem: "Não existe valor a ser devolvido para o documento informado".

#### · Caso contrário:

- Caso o valor informado seja superior que o possível de ser devolvido e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem "Valor da Devolução deve ser até o valor «Valor possível de ser devolvido», que equivale a diferença entre o valor pago e os valores do «tipo do documento», e de Guias de Devolução".
- Caso o tipo do documento selecionado seja "conta ou débito a cobrar ou guia de pagamento" e o valor da devolução informado esteja superior ao valor limite do tipo de crédito, e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem "Valor da Devolução ultrapassa o limite estabelecido para Devolução de Pagamento em Duplicidade".
- Caso o tipo do documento selecionado seja devolução de valor e o valor da devolução informado esteja superior ao valor limite do tipo de crédito, e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem "Valor da Devolução ultrapassa o limite estabelecido para Devolução de Outros Valores".

## Verifica sucesso da transação

 Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem "«descrição da função» efetuada com sucesso".

# Verifica pagamento.

 Caso o documento seja do tipo conta, guia de pagamento ou débito a cobrar, e não exista pagamento para a identificação informada, será exibida a mensagem: "«tipo do documento» «xxxxxxx» não tem pagamentos efetuados".

## Verifica existência de Guias de Devolução.

- Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um imóvel e o "Tipo de Documento" informado seja "Conta", "Guia de Pagamento" ou "Débito a Cobrar", o sistema verifica se já existe uma Guia de Devolução, para o imóvel, com o mesmo "Tipo de Documento" e a mesma identificação de documento, se houver, obtém o valor da devolução.
- Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um cliente e o "Tipo de Documento" informado seja "Guia de Pagamento", o sistema verifica se já existe uma Guia de Devolução, para o cliente, com o mesmo "Tipo de Documento" e a mesma identificação de documento, se houver, obtém o valor da devolução.
- Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um cliente e o "Tipo de Documento" informado seja "Devolução de Valor", o sistema verifica se já existe uma Guia de Devolução, para o cliente, com o mesmo "Tipo de Documento" e o mesmo "Tipo de Débito", será exibida a mensagem: "Já existe Guia de Devolução «xxxxxxxx» para este cliente «xxxxxxx», e o mesmo tipo de débito «xxxxxxx» OK ou CANCELA". Caso o usuário selecione o "OK", o sistema continua o processamento.

## Verifica existência do funcionário

 Caso a matrícula do funcionário (xxxxxxxxx) não exista no sistema, será exibida a mensagem "Funcionário inexistente".

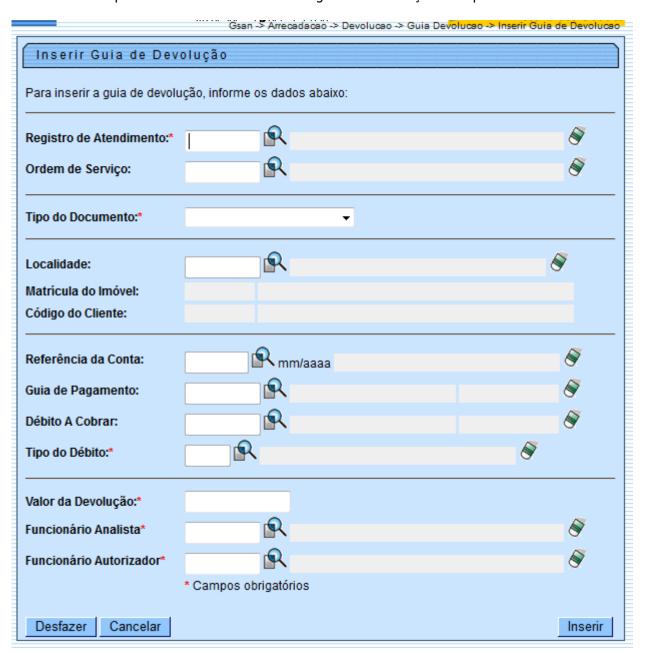
## Verifica crédito a realizar

https://www.gsan.com.br/ Printed on 06/11/2025 20:15

06/11/2025 20:15 5/7 Inserir Guia de Devolução

 O sistema verifica se existe um crédito a realizar, caso exista, será exibida a crítica "A conta referente ao mês/ano "«referência da fatura»" de valor « valor da conta» já foi devolvida.", e não permite que se devolva novamente.

Informe os campos necessários a inclusão da guia de devolução e clique no botão Inserir



# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Preenchimento dos Campos
·	Campo obrigatório - Informe o número do Registro de Atendimento, ou clique no botão para selecionar o RA desejado. O nome será exibido no campo ao lado.  Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.  Para consultar detalhes da seleção do Registro de Atendimento, clique no
Ordem de Serviço	link Pesquisar Registro de Atendimento.

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição. Para consultar detalhes da seleção da Ordem de Serviço, clique no link 8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/atendimentoOrdemServicoPesquisar.

Tipo do Documento(*)
Localidade

Para consultar detalhes da seleção da localidade, clique no link |class="undefined". Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição.

Matrícula do Imóvel
Código do Cliente
Referência da Conta

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição.

Guia de Pagamento

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição.

Débito a Cobrar

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição.

Tipo do Débito(\*)

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição. Para consultar detalhes da seleção do Tipo do Débito, clique no link 8027/xwiki/bin/view/AjudaGSAN/faturamentoDebitoTipoPesquisar.

Valor da Devolução(\*) Funcionário Analista(\*)

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição.

Funcionário Autorizador(\*)

Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão |alt="Borracha.gif" ao lado do campo em exibição.

= Funcionalidade dos Botões =

https://www.gsan.com.br/ Printed on 06/11/2025 20:15

06/11/2025 20:15 7/7 Inserir Guia de Devolução

=Botão
Lupa.gif
Borracha.gif
Desfazer.png
cancelar2.jpg
alt="Inserir.png"

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:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao&rev=1439924681

Last update: 31/08/2017 01:11

