



# Inserir Guia de Devolução

O objetivo desta funcionalidade é inserir uma guia de devolução nas bases de dados do GSAN. Ela pode ser acessada via **Menu de sistema**, no caminho: **Gsan > Arrecadação > Devolução > Guia de Devolução > Inserir Guia de Devolução**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:

## Observação



**Informamos que os dados exibidos nas telas e relatórios a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.**



Gsan -> Arrecadacao -> Devolucao -> Guia Devolucao -> Inserir Guia de Devolucao

### Inserir Guia de Devolução


Para inserir a guia de devolução, informe os dados abaixo:

---



**Registro de Atendimento:\***   

**Ordem de Serviço:**   

---

**Tipo do Documento:\***  



---



**Localidade:**   



**Matrícula do Imóvel:**



**Código do Cliente:**

---

**Referência da Conta:**   mm/aaaa  



**Guia de Pagamento:**   



**Débito A Cobrar:**   

**Tipo do Débito:\***   

---

**Valor da Devolução:\***


**Funcionário Analista\***   

**Funcionário Autorizador\***   

\* Campos obrigatórios

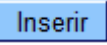
Versão: 11.1.05.2.3p (Online) 08/06/2016 - 16:30:27

Acima, informe obrigatoriamente número do **Registro de Atendimento (R.A.)**, ou o número da

**Ordem de Serviço (O.S.).** Caso deseje pesquisá-los, clique em . Em seguida, o sistema as telas de pesquisa, respectivamente, **Pesquisar Registro de Atendimento** e **Pesquisar Ordem de Serviço**.

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., exibindo o R.A. sem permitir alteração.

Informe os demais campos necessários à inclusão da guia de devolução e clique no botão . Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

Antes de inserir a nova guia, o sistema efetua algumas validações:

- Verificar existência do registro de atendimento:
  - Caso não exista o Registro de Atendimento, será exibida a mensagem *Registro de Atendimento inexistente*.
- Validar registro de atendimento:
  - Caso 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 «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*.
- Verificar existência da ordem de serviço:
  - Caso não exista a ordem de serviço, será exibida a mensagem *Ordem de Serviço inexistente*.
- Validar 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»*.
- Verificar 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.
- Verificar 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.
- Verificar existência da localidade:
  - Caso a localidade não exista, será exibida a mensagem *Localidade inexistente*.
- Verificar existência da conta:
  - Caso a conta não exista, será exibida a mensagem *Conta inexistente*.







- Verificar 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.
- Verificar existência da guia de pagamento:
  - Caso a guia de pagamento não exista, será exibida a mensagem *Guia de Pagamento inexistente.*
- Verificar 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 «xxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel».*
    - Caso o Registro de Atendimento informado esteja associado a um cliente:
      - Caso a guia de pagamento não esteja associada a um cliente, será exibida a mensagem *Esta Guia de Pagamento não está 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:
          - A localidade da guia de pagamento;
          - O nome da localidade.
  - Verificar 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 «xxxxxxxxxxx» da Ordem de Serviço.*
  - O sistema atribui o valor da guia de pagamento ao campo Valor da Devolução e permitir alteração.
  - Verificar existência do débito a cobrar:
    - Caso o débito a cobrar não exista, será exibida a mensagem *Débito a Cobrar inexistente.*
  - Verificar 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 «xxxxxxxxx» 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 «xxxxxxx» do Débito A Cobrar difere da localidade «xxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel».*













- Verificar 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 «xxxxxxx» da Ordem de Serviço.*
- O sistema atribui o valor do débito a cobrar ao campo Valor da Devolução e permitir alteração.
- Verificar existência do tipo de débito:
  - Caso o tipo de débito não exista, será exibida a mensagem *Tipo de Débito inexistente.*
- Verificar 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  $\leq 0$ , 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.*
- Verificar 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.*
- Verificar 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.*
- Verificar 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 «xxxxxxx» 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.



- Verificar existência do funcionário:
  - Caso a matrícula do funcionário (xxxxxxx) não exista no sistema, será exibida a mensagem "Funcionário inexistente".
- Verificar crédito a realizar:
  - 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.

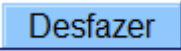
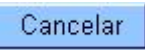
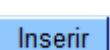
## Preenchimento dos Campos

Campo	Preenchimento dos Campos
Registro de Atendimento(*)	<p>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.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção do Registro de Atendimento, clique no link <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a>.</p>
Ordem de Serviço	<p>Campo obrigatório - Informe o número da Ordem de Serviço, ou clique no botão  para selecionar a O.S. desejada. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção da Ordem de Serviço, clique no link <a href="#">Pesquisar Ordem de Serviço</a>.</p>
Tipo do Documento(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione o tipo do documento entre as opções disponibilizada pelo sistema.</p>
Localidade	<p>Caso este campo esteja habilitado, será obrigatório o preenchimento. Informe o número da Localidade, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão  para selecionar a localidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção da localidade, clique no link <a href="#">Pesquisar Localidade</a>.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Matrícula do Imóvel	<p>Este campo será preenchido pelo sistema.</p>
Código do Cliente	<p>Este campo será preenchido pelo sistema.</p>

<b>Campo</b>	<b>Preenchimento dos Campos</b>
Referência da Conta	<p>Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe-o no formado mm/aaaa (mês, ano), ou clique no botão  para selecionar a referência desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Guia de Pagamento	<p>Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o código da guia de pagamento, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão  para selecionar a guia desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Débito a Cobrar	<p>Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o código do débito a cobrar, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão  para selecionar a guia desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Tipo do Débito(*)	<p>Campo obrigatório - Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o tipo de débito, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão  para selecionar o tipo desejado. O nome do tipo de débito será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção do Tipo do Débito, clique no link <a href="#">Pesquisar Tipo de Débito</a>.</p>
Valor da Devolução(*)	Campo obrigatório - Informe o valor da devolução com duas casas decimais.
Funcionário Analista(*)	<p>Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que analisou o pedido de devolução, ou clique no botão  para selecionar a matrícula desejada. O nome do funcionário será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Funcionário Autorizador(*)	<p>Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que autorizou o pedido de devolução, ou clique no botão  para selecionar a matrícula desejada. O nome do funcionário será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>

## Funcionalidade dos Botões

<b>Botão</b>	<b>Descrição da Funcionalidade</b>
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela o procedimento e retorna à tela principal.
	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados nas bases de dados do sistema.

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=1472151613](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:arrecadacao:inserir_guia_de_devolucao&rev=1472151613)

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

