



# Devolução de Pagamentos

O objetivo desta funcionalidade é **Filtrar RA para Devolução de Valores**, exibindo uma tela para que sejam informados os critérios de filtro para a pesquisa dos registros de atendimento (RAs) referentes à devolução de valores, considerando tanto devoluções por retificações, créditos a transferir e a realizar, quanto guias de devolução.

A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema** por três caminhos, dependendo a empresa:

- 1.
2. **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Filtrar RA Devolução de Valores,**
3. **GSAN > Atendimento ao Público > Filtrar RA Devolução de Valores,**
3. **GSAN > Arrecadação > Devolução > Filtrar RA Devolução de Valores.**

Feito isso, o sistema apresenta a tela a seguir:

## Observação

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

② Gsan -> Arrecadacao -> Devolucao de Pagamento

### Filtrar RA para Devolução de Pagamento em Duplicidade

Para filtrar RA(s) para Devolução de Pagamento em Duplicidade no sistema, informe os dados abaixo:

Período de Atendimento:  a  dd/mm/aaaa

Número do RA:

Código do Cliente:

Matrícula do Imóvel:

Perfil do Imóvel:

- ESPECIAL
- GRANDE
- NORMAL

Versão: 3.80.1.1 (Batch) 01/06/2020 - 14:23:39

Acima, preencha os campos que julgar necessários, clicando em seguida em **Filtrar** (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**). Feito isso, o sistema exibe os registros de atendimento resultantes da pesquisa, conforme os critérios informados:

## Tela Devolução de Pagamentos em Duplicidade - Pesquisa

Gsan -> Atendimento ao Público -> Filtrar RA Devolucao de Pagamento em Duplicidade

Devolução de Pagamentos em Duplicidade

Selecionar 1(um) Imóvel:

Marcar	RA	Matrícula	Cliente
<input type="radio"/>	<a href="#">3687224</a>	6534830	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A
<input type="radio"/>	<a href="#">2447999</a>	3896185	MARIA IRENE F DE SOUZA
<input type="radio"/>	<a href="#">1984362</a>	3208343	SEEC ESC ADAO MARCELO
<input type="radio"/>	<a href="#">1987402</a>	3211829	ISONILDO NASCIMENTO DA SILVA
<input type="radio"/>	<a href="#">1986516</a>	3210644	NEUZA SILVA DOS SANTOS
<input type="radio"/>	<a href="#">3687359</a>	8004676	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A
<input type="radio"/>	<a href="#">3687434</a>	8706026	CONDOMINIO RESIDENCIAL PLAZA
<input type="radio"/>	<a href="#">3687488</a>	120400	CONDOMINIO JARDINS MARIA LOPES
<input type="radio"/>	<a href="#">1987294</a>	3210736	PAULO JUNIOR MENDES DE ARAUJO
<input type="radio"/>	<a href="#">3687372</a>	8004870	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A

[Consultar](#) [Voltar Filtro](#)

1 2 3 4 5 [Próximos] [24]

Versão: Corretiva (Batch) 18/07/2017 - 18:17:15

Acima, selecione o registro de atendimento que contém os documentos para os procedimentos de devolução. Ao clicar no *link* do campo **RA**, o sistema exibe a consulta aos dados do registro de atendimento, conforme tela a seguir:

## Tela Consultar Dados de Registro de Atendimento

**Consultar Dados do Registro de Atendimento**

**Dados Gerais do Registro de Atendimento**

Número do RA:	3687224	Situação do RA:	PENDENTE
Número Manual:			
Usuário que Abriu RA:	258	JOSE EVERALDO VIEIRA	
Tipo de Solicitação:	200	DEVOLUCAO DE VALORES	
Especificação:	1061	DEVOLUCAO AUTOMATICA DE PAGAMENTOS EM DUPLICIC	
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line	<input type="radio"/> manual	
Data do Atendimento:	20/03/2017		
Hora do Atendimento:	13:58		
Tempo de Espera para Atendimento:		às	
Data Prevista:	23/03/2017		
Valor Sugerido:			
Meio de Solicitação:	4	INTERNO	
Unidade de Atendimento:	5212	NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /	
Unidade Atual:	5212	NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /	
Observação:	VR DO DEBITO 2.381,81		

**Dados do Local da Ocorrência**

Matrícula do Imóvel:	65348	504.013.250.0577	<a href="#">Consultar Débitos</a>
Rota:	9	Sequencial Rota:	1343

**Contas Associadas ao Registro de Atendimento**

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total

**Endereço da Ocorrência:** RUA ABEODATO JOSE DOS REIS - - MRV - NOVA PARNAIMIRIM PARNAIMIRIM RN 59152-

**Ponto de Referência:**

**Município:**

**Bairro:**

**Área do Bairro:**

**Localização:** 504 ESC DIST DE NOVA PARNAMIRIM

**Sector Comercial:** 13 SETOR 013 NOVA PARNAMIRIM

**Quadra:** 250

**Divisão de Esgoto:**

**Local da Ocorrência:**

**Pavimento da Rua:** PARALELEPIPEDO Pavimento da Calçada: CIMENTO

**Descrição do Local da Ocorrência:**

**Dados do Solicitante**

Nº Protocolo:	20171003898148
Cliente:	833384 MRV ENGENHARIA E
Solicitante:	
Unidade:	
Solicitante:	
Funcionário:	
Responsável:	
Nome do Solicitante:	

**Endereço da Ocorrência:** RUA PROJETADA N SN - QD 23 - NOVA PARNAMIRIM PARNAIMIRIM RN 59140-

**Ponto de Referência:**

**Fone do Solicitante:**

**Anexos**

**Dados da Última Tramitação**

Unidade de Origem:	5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
Unidade Atual:	5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
Data do Trâmite:	20/03/2017
Hora do Trâmite:	13:59
Usuário Responsável:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA
Usuário que efetuou o trâmite:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA
Parecer do Trâmite:	TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO REGISTRO DE ATENDIMENTO

**Dados de Reativação**

Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone

**Dados da Reativação**

Número do RA Atual:	
Situação do RA Atual:	
Motivo da Reativação:	
Data da Reativação:	
Hora da Reativação:	
Data Prevista do RA Atual:	
Unidade da Reativação:	
Unidade do RA Atual:	
Observação:	

**Dados do Encerramento**

Motivo do Encerramento:	
Número do RA de Referência:	
Situação do RA de Referência:	
Data da Encerramento:	
Hora do Encerramento:	
Data Prevista:	
Unidade do Encerramento:	
Encerramento:	
Usuário do Encerramento:	
Parecer do Encerramento:	

**Dados das OS associadas**

**Dados de Pagamentos em Duplicidade**

Mês/Ano Pagamento	Data do Pagamento	Valor do Pagamento	Devolvido?
05/2011	13/05/2011	2.381,81	NÃO
10/2011	30/11/2011	2.783,06	NÃO
09/2012	24/09/2012	3.639,36	NÃO
Valor Total:		8.804,23	

[Fechar](#)

Note que, acima, a tela já aparece exibindo também os detalhamentos, expandidos a partir dos campos abertos por cliques nos seguintes *links*:

1. Dados do Local de Ocorrência;
2. Contas Associadas ao Registro de Atendimento;
3. Dados do Solicitante;
4. Anexos;
5. Dados da Última Tramitação;
6. Dados de Reiteração;
7. Dados de Reativação;
8. Dados do Encerramento;
9. Dados da ordem de serviço associada;
10. Dados de Pagamentos em Duplicidade.

Agora, para pesquisar o **RA** e exibir os detalhes referentes à devolução de valores, clique no checkbox do campo **Marcar**, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade**. Em seguida, clique no botão **Consultar**. Feito isso, o sistema acessa a próxima tela:

## **Tela Devolução de Pagamentos em Duplicidade (ou não classificados) - Consulta**

## Devolução de Pagamentos não Classificados

Para retificação da conta, informe os dados abaixo:

Número do RA:

Imóvel:

Cliente: PREFEITURA MUNICIPAL DE

## Pagamentos não Classificados

Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Data Pagamento	Valor Excedente	Sit. Pag.	Tipo Doc.
<input type="checkbox"/>			48,65	09/07/2019	48,65	FIN	GPAG
<input type="checkbox"/>			48,65	10/07/2019	48,65	FIN	GPAG
<input type="checkbox"/>	<u>11/2015</u>	30/11/2015	59,52	<u>17/11/2015</u>	59,52	PDU	GPAG
<input type="checkbox"/>	<u>11/2015</u>	10/12/2015	59,52	30/11/2015	59,52	PDU	GPAG

Total de Crédito: 0,00

## Contas

Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Situação
			Total do Crédito Abatido: 0,00	<b>Calcular</b>

## Guia de Devolução

Marcar	Mês/Ano	Data Emissão	Data Pagamento	Valor	Tipo Documento
				<b>Calcular Guia(s) Devolução</b>	

Para retificação da conta, informe os dados abaixo:

## Conta a ser Retificada

Mês/Ano	Vencimento	Valor Original	Valor Crédito	Valor Atual	Situação

## Crédito a ser Transferido

Tipo do Crédito	Origem	Valor	Referência

## Crédito a Realizar

Tipo do Crédito	Origem	Valor	Referência

**Desfazer** **Cancelar** **Voltar****Transferir**

Versão: 3.82.0.0 (Batch) 02/06/2020 - 10:21:44

Na tela acima, dependendo da empresa, os pagamentos são classificados como *em duplicidade* ou *não classificados*. É possível que o usuário faça devoluções de pagamentos na situação, **PAGTO**.

**DUPLICIDADE, FATURA INEXISTE** e **VALOR NÃO CONFERE** sem a necessidade de um **RA**, desde que ele tenha permissão especial para isso.

A tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** é composta pelos quadros:

1. Documentos Pagos;
2. Contas, que foram faturadas e ainda não pagas;
3. Guia de Devolução;
4. Conta a ser Retificada;
5. Crédito a ser Transferido;
6. Crédito a realizar.

O quadro **Guia de Devolução** serve para a devolução de pagamentos não classificados. Caso o filtro inicial tenha sido pelo **Código do Cliente**, o sistema seleciona os pagamentos em duplicidade relacionados ao cliente escolhido no campo **Código do Cliente**. No entanto, a geração de uma guia de devolução independe de o filtro ser feito por cliente ou não. Nesse caso, o filtro de cliente serve mais para pesquisar pagamentos pelo **Código do Cliente**, encontrando as guias de pagamentos de cliente - aquelas que não têm imóveis associadas.

Para cada pagamento não classificado, é gerada uma **Guia de devolução**, mesmo que sejam da mesma referência. À medida que forem marcados os pagamentos não classificados ou as contas, o quadro **Guia de Devolução** é atualizado, depois de clicar em **Calcular Guia(s) Devolução**.

## Devolução de Pagamentos não Classificados

Para retificação da conta, informe os dados abaixo:

Número do RA:

Imóvel:

Cliente: PREFEITURA MUNICIPAL DE ALAGOINHA

## Pagamentos não Classificados

Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Data Pagamento	Valor Excedente	Sit. Pag.	Tipo Doc.
<input type="checkbox"/>			48,65	09/07/2019	48,65	FIN	GPAG
<input type="checkbox"/>			48,65	10/07/2019	48,65	FIN	GPAG
<input type="checkbox"/>	11/2015	30/11/2015	59,52	17/11/2015	59,52	PDU	GPAG
<input type="checkbox"/>	11/2015	10/12/2015	59,52	30/11/2015	59,52	PDU	GPAG

Total de Crédito: 0,00

## Contas

Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Situação
			Total do Crédito Abatido: 0,00	<a href="#">Calcular</a>

## Guia de Devolução

Marcar	Mês/Ano	Data Emissão	Data Pagamento	Valor	Tipo Documento
<input type="checkbox"/>		02/06/2020	09/07/2019	48,65	GUIA DE PAGAMENTO
	Total:			48,65	

[Calcular Guia\(s\) Devolução](#)[Gerar](#)

Para retificação da conta, informe os dados abaixo:

## Conta a ser Retificada

Mês/Ano	Vencimento	Valor Original	Valor Crédito	Valor Atual	Situação

## Crédito a ser Transferido

Tipo do Crédito	Origem	Valor	Referência

## Crédito a Realizar

Tipo do Crédito	Origem	Valor	Referência

[Desfazer](#)[Cancelar](#)[Voltar](#)[Transferir](#)

Versão: 3.82.0.0 (Batch) 02/06/2020 - 10:21:44

Agora, basta clicar acima no botão **Gerar** do quadro **Guia de Devolução** para gerar as guias de devolução para cada pagamento selecionado nos quadros **Pagamentos não classificados** ou **Contas**, gerando a **Tela de Sucesso** cujo link **Emitir Guias de Devolução**, emite a guia em três vias: para o *cliente*, o *arrecadador* e a *concessionária*, conforme exemplo **AQUI**.

A funcionalidade para **Efetuar Devolução de Valores**, será ativada a partir da seleção do RA. Essa funcionalidade se baseia na funcionalidade **Efetuar Devolução de Valores Pagos em Duplicidade**, que contempla os três tipos de devoluções.

Para os pagamentos em duplicidade, também considera os pagamentos em duplicidade para os tipos de documentos:

- 1.
- Guia de Pagamento; e
- 2.
- Débito a Cobrar.

No caso de pagamento com valor maior que o do documento, serão apresentados os documentos de acordo com o tipo correspondente e exibidos os respectivos valores faturado, pago, e de crédito para devolução.

Para o caso de documento pago que contém alguma cobrança indevida, o sistema exibe na tela uma tabela correspondente ao tipo do documento, os documentos faturados e pagos associados ao RA selecionado no filtro, exibindo os respectivos valores faturado, corrigido e de crédito para devolução.

O crédito devido pode ser concedido nas contas que ainda estão em aberto. Nesse caso, o usuário deve selecionar, no primeiro quadro, os documentos pagos com valor a ser devolvido e o valor do crédito e, no segundo quadro, as possíveis contas a serem retificadas a partir dos créditos oriundos das devoluções. À medida que o usuário selecione documentos no primeiro quadro, o sistema acumula o valor do crédito, no *Total do Crédito* exibido no rodapé; à medida que o usuário selecione contas no segundo quadro, o sistema abate do valor dessa conta marcada o valor do crédito oriundo do primeiro quadro, acumulando esse valor no *Total do Crédito Abatido*, exibido no rodapé do segundo quadro.

Ao clicar no botão **Calcular**, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente, apresentando, no quadro **Contas a Serem Retificadas**, as contas selecionadas para receber os créditos e os respectivos valores que resultarão da retificação. Será exibida na tela os **Créditos Realizados**, correspondentes a cada conta a ser retificada.

Caso ainda tenha sobrado valor para devolução, sem conta selecionada para retificação, ou nenhuma conta tiver sido selecionada (restando o valor integral do crédito), será disponibilizada a opção para que possa ser gerado um **Crédito a Realizar** a ser distribuído em contas futuras. O usuário deve possuir permissão especial para realizar a opção para gerar uma **Guia de Devolução** para posterior crédito bancário na conta do solicitante.

No item **Saldo do Crédito a Transferir**, caso o usuário não possua **Permissão Especial**, apenas a geração do **Crédito a Realizar** será possível. Caso seja selecionada a opção para gerar **Crédito a Realizar**, será exibido no quadro os **Créditos a Realizar**, correspondentes às devoluções selecionadas, para serem incorporados nas contas a serem faturadas. Caso a opção seja para gerar **Guia de Devolução**, o sistema apresenta os dados da guia a ser gerada, e, ao concluir a funcionalidade, gera a respectiva guia de devolução para posterior crédito bancário na conta do solicitante.

Não será permitida a devolução parcial, portanto o checkbox do campo **Marcar** fica desabilitado para que seja feita a operação de devolução incluindo os valores crédito/débito.

Por solicitação da **Compesa**, foi criado um novo motivo de revisão: **Solicitação de Devolução**, a ser colocado nas contas selecionadas para revisão no momento da inclusão/atualização do RA. As contas ficam associadas ao RA.

Foi alterada a funcionalidade **Devolução de Valores**, para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão com esse motivo, e associadas ao RA. Após a devolução efetuada, ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, as contas serão retiradas de revisão, no **Encerrar Registro de Atendimento**.

Ao clicar no *link* do campo *Mês/Ano*, quadro *Contas*, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** será exibido o detalhe da conta, conforme abaixo:

Consultar Conta
Ajuda

Matrícula do Imóvel:	54051646	Mês e Ano da Conta:	12/2012
Mês e Ano Contábil:	12/2012	Mês e Ano de baixa contábil:	
Situação da Conta:	NORMAL		
Usuário(s) Retificação:			
Usuário(s) Revisão:			
Usuário(s) Cancelamento:			
Situação da Lig. de Água:	LIGADO	Situação da Lig. de Esgoto:	FACTIVEL
Motivo Não Entrega:		Alteração de Vencimento:	NÃO
Cobrança de Multa:	SIM	Percentual de Esgoto:	0,00
Consumo de Água:	23 m <sup>3</sup>	Valor de Esgoto:	0,00
Consumo de Esgoto:	0 m <sup>3</sup>	Valor dos Créditos:	0,00
Valor de Água:	46,46	Débito Automático:	NÃO
Valor dos Débitos:	0,65		
Valor Total da Conta:	47,11		
Motivo da Inclusão:			
Motivo da Retificação:			
Descrição da Retificação:			
Motivo do Cancelamento:			
Motivo da Revisão:			
Matrícula do Imóvel Origem:			

---

Clientes da Conta:					
Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ	
PROPRIETARIO	<input type="radio"/>	12420026	CICERO PEDRO DA SILVA	491.336.594-00	
USUARIO	<input checked="" type="radio"/>	19170759	LUZIA EMILIA DE SOUZA NETA	074.750.684-12	

---

Clientes Anteriores:					
Data Alteração	Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ

---

DATAS:					
Vencimento	Validade	Inclusão	Retificação	Cancelamento	Revisão
25/01/2013	31/03/2013				

---

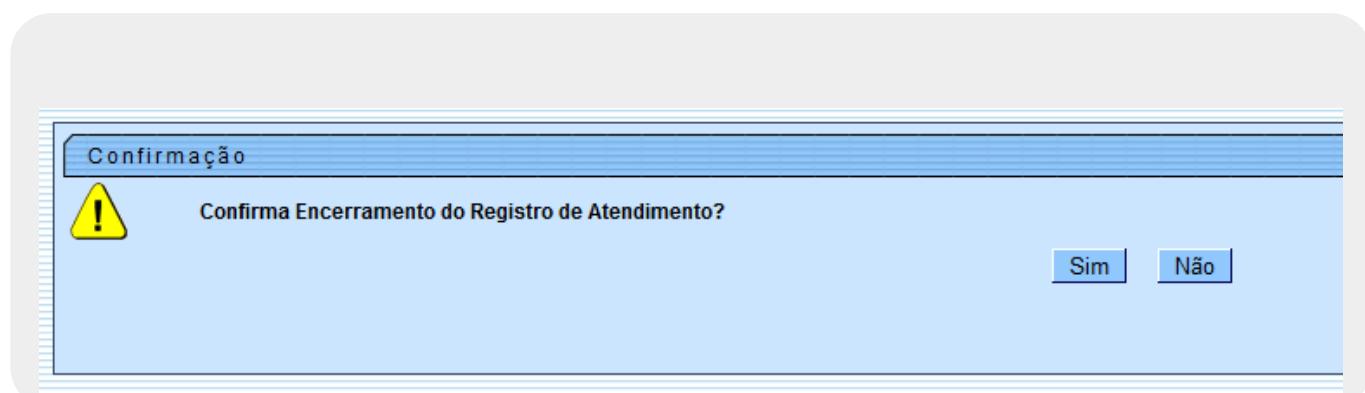
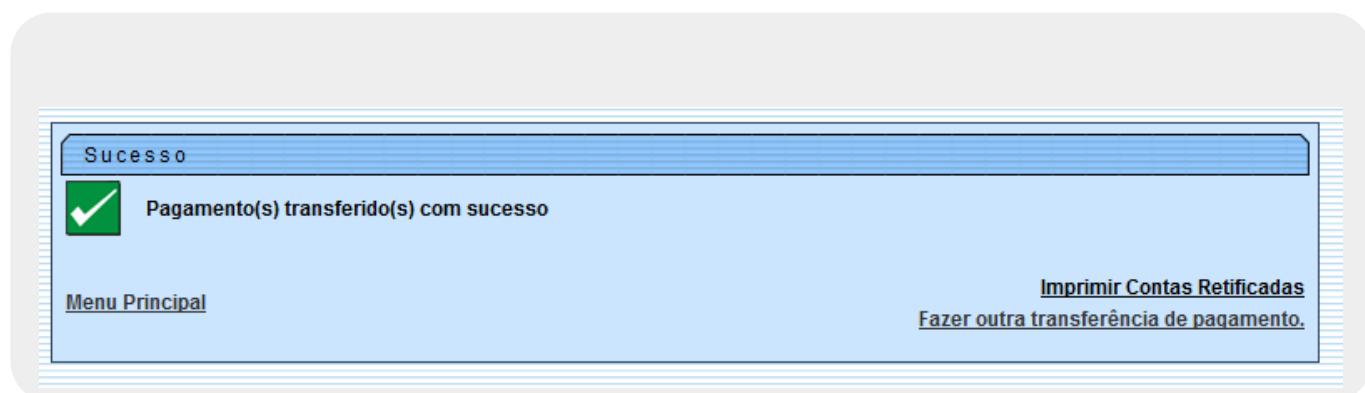
Categoria		Quantidade de Economias
RESIDENCIAL		1

---

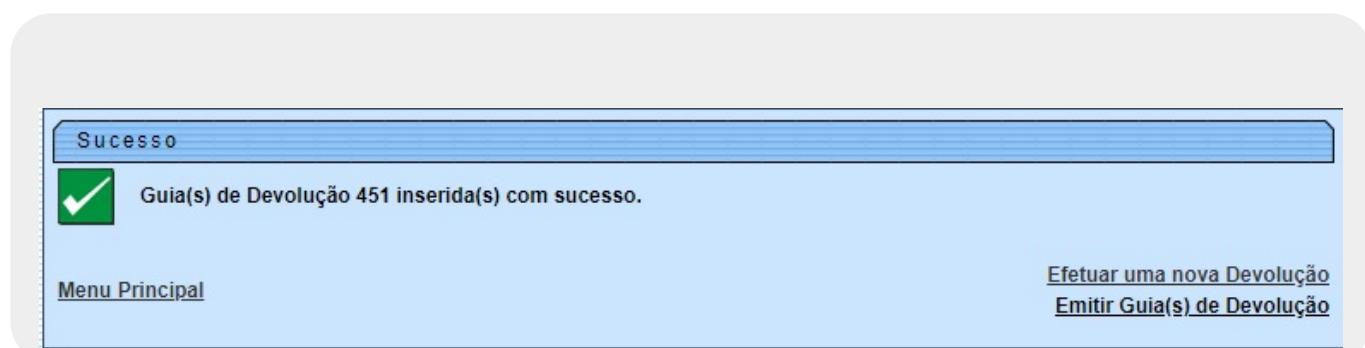
Imposto		Valor do Imposto

Emitir 2<sup>a</sup> Via de Conta
Fechar

## Tela de Sucesso



## Tela de Sucesso - Guias de Devolução



# Guia de Devolução

GUIA DE DEVOLUÇÃO		451/2020
Valor: R\$ 73,13	Registro de Serviço/Atendimento:	Código Cliente: 8037715
Devolvemos a PREFEITURA MUNICIPAL DE		
endereço RUA DOUTOR JOAO PEQUENO - CENTRO ALAGOINHA PB 58390-		
ident. n° CPF/CNPJ: 08. 26.263/0001-3		
a importância de SETENTA E TRES REAIS e TREZE CENTAVOS		
referente à restituição de valor a seguir discriminadas:		
Digitação: 01/06/2020	Análise: 01/06/2020	Autorização: 01/06/2020
GSAN ADMIN		
Recebi a importância acima discriminada: em: / /	Autenticação Mecânica:	
Recebedor		

SFI - 068(Uso Provisório)

VIA CLIENTE

## Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
<b>Tipo de Especificação</b>	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Este campo não está disponível para as empresas que utilizam o Gsan versão Postgree.
<b>Período de Atendimento</b>	Informe as datas válidas do período de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão  para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> .
<b>Número do RA</b>	Informe o número do Registro de Atendimento relativo à devolução de valores.
<b>Código do Cliente</b>	Informe o código do cliente para filtrar os pagamentos não classificados relacionados a ele, ou clique no botão  , <a href="#">Pesquisar Cliente</a> , para selecionar o cliente.
<b>Matrícula do Imóvel</b>	Informe a matrícula do imóvel, ou clique no botão  , <a href="#">Pesquisar Imóvel</a> , para selecionar a matrícula desejada. A identificação do imóvel será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.

Campo	Orientações para Preenchimento
Perfil do Imóvel	Selecione o perfil do imóvel, clicando sobre a opção desejada. Para selecionar mais de uma opção, mantenha a tecla <i>Ctrl</i> pressionada e clique sobre as demais opções.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema seleciona uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link <a href="#">Pesquisar Data - Calendário</a> .
	Ao clicar neste botão, o sistema consulta um dado na base de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
<b>Limpar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
<b>Cancelar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
<b>Filtrar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
<b>Consultar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema exibe os detalhes referentes à devolução de valores.
<b>Voltar Filtro</b>	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
<b>Fechar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.
<b>Calcular</b>	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente.
<b>Desfazer</b>	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
<b>Voltar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
<b>Transferir</b>	Ao clicar neste botão, o sistema conclui a operação de devolução de valores.
<b>Emitir 2ª Via de Conta</b>	Ao clicar neste botão, o sistema emite a segunda via da conta.

## Referências

[Filtrar Registro de Atendimento de Devolução de Valores](#)

[Efetuar Devolução de Valores de Pagamentos Não Classificados](#)

## Termos Principais

[Registro de Atendimento](#)

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:devolucao\\_de\\_pagamentos&rev=1591272539](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:devolucao_de_pagamentos&rev=1591272539)

Last update: **04/06/2020 12:09**

