



# Devolução de Pagamentos

O objetivo desta funcionalidade é **filtrar um registro de atendimento para devolução de pagamentos**, exibindo uma tela para que sejam informados os critérios de filtro para a pesquisa do registro de atendimento (**RA**) referente à devolução de valores, considerando tanto devoluções por retificações, créditos a transferir e a realizar, quanto guias de devolução.

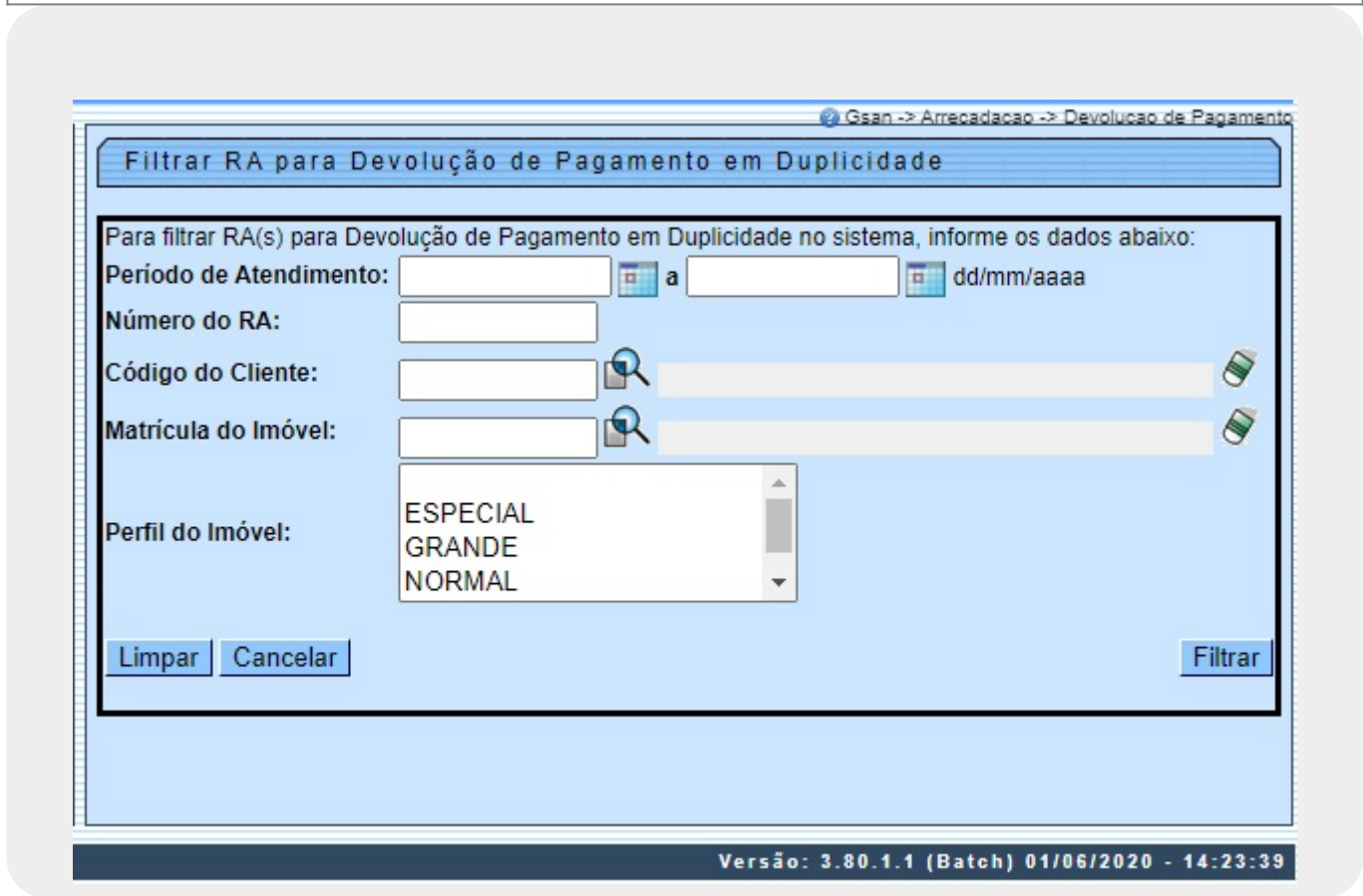
Porém, a funcionalidade permite que se faça devoluções de pagamentos nas situações *pagamento em duplicidade, fatura inexistente e valor não confere* sem **RA**, desde que você tenha permissão especial para isso. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema** por três caminhos, dependendo a empresa:

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



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

Selecione 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 SLIVA
<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

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 DUPLICID  
Tipo de Atendimento:  on-line  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 [Consultar Débitos](#)  
Rota: 9 Sequencial Rota: 1343

**Contas Associadas ao Registro de Atendimento**

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
---------	------------	-------------

Endereço da Ocorrência: RUA ADEODATO JOSE DOS REIS - - HRV - NOVA PARNAMIRIM PARNAMIRIM RN 59152-  
Ponto de Referência:   
Município:   
Bairro:   
Área do Bairro:   
Localidade: 504 ESC DIST DE NOVA PARNAMIRIM  
Setor 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 Solicitante: 833384 MRV ENGENHERIA E  
Unidade Solicitante:   
Funcionário Responsável:   
Nome do Solicitante:   
Endereço da Ocorrência: RUA PROJETADA N SN - QD 23 - NOVA PARNAMIRIM PARNAMIRIM 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 Reteração**

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 Referência:   
Data da Encerramento:   
Hora do Encerramento:   
Data Prevista:   
Unidade do 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	13/06/2011	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 detalhes, 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:

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	<input type="button" value="Calcular"/>

Guia de Devolução

Marcar	Mês/Ano	Data Emissão	Data Pagamento	Valor	Tipo Documento
<input type="button" value="Calcular Guia(s) Devolução"/>					<input type="button" value="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
-----------------	--------	-------	------------

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:

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	<input type="button" value="Calcular"/>

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	

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
-----------------	--------	-------	------------

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 exhibe 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:			
Cobrança de Multa:	SIM	Alteração de Vencimento:	NÃO
Consumo de Água:	23 m <sup>3</sup>	Percentual de Esgoto:	0,00
Consumo de Esgoto:	0 m <sup>3</sup>	Valor de Esgoto:	0,00
Valor de Água:	46,46	Valor dos Créditos:	0,00
Valor dos Débitos:	0,65	Débito Automático:	NÃO
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:			

---

**Cientes 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

---

**Cientes 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 2ª Via de Conta Fechar

## Tela de Sucesso


**Sucesso**

 Pagamento(s) transferido(s) com sucesso

[Menu Principal](#)


[Imprimir Contas Retificadas](#)  
[Fazer outra transferência de pagamento.](#)

**Confirmação**

 Confirma Encerramento do Registro de Atendimento?

## Tela de Sucesso - Guias de Devolução

**Sucesso**

 Guia(s) de Devolução 451 inserida(s) com sucesso.

[Menu Principal](#)

[Efetuar uma nova Devolução](#)  
[Emitir Guia\(s\) 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:			Autenticação Mecânica:		
em: / /					
Recebedor					

SFI - 068(Usó 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 <a href="#">link 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 <i>link</i> <b>Pesquisar Data - Calendário</b> .
	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=1591278540](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:devolucao_de_pagamentos&rev=1591278540)

Last update: **04/06/2020 13:49**

