



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 da 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.

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

Limpar Cancelar Filtrar

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

Selecione 1(um) Imóvel:

Marcar	RA	Matrícula	Cliente
<input type="radio"/>	3687224	6534830	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A
<input type="radio"/>	2447999	3896185	MARIA IRENE F DE SOUZA
<input type="radio"/>	1984362	3208343	SEEC ESC ADAO MARCELO
<input type="radio"/>	1987402	3211829	ISONILDO NASCIMENTO DA SLIVA
<input type="radio"/>	1986516	3210644	NEUZA SILVA DOS SANTOS
<input type="radio"/>	3687359	8004676	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A
<input type="radio"/>	3687434	8706026	CONDOMINIO RESIDENCIAL PLAZA
<input type="radio"/>	3687488	120400	CONDOMINIO JARDINS MARIA LOPES
<input type="radio"/>	1987294	3210736	PAULO JUNIOR MENDES DE ARAUJO
<input type="radio"/>	3687372	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 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:			
Cobrança de Multa:	SIM	Alteração de Vencimento:	NÃO
Consumo de Água:	23 m ³	Percentual de Esgoto:	0,00
Consumo de Esgoto:	0 m ³	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
Tipo de Especificação	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Este campo não está disponível para as empresas que utilizam o Gsan versão Postgree.
Período de Atendimento	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 Pesquisar Data - Calendário .
Número do RA	Informe o número do Registro de Atendimento relativo à devolução de valores.
Código do Cliente	Informe o código do cliente para filtrar os pagamentos não classificados relacionados a ele, ou clique no botão  , Pesquisar Cliente , para selecionar o cliente.
Matrícula do Imóvel	Informe a matrícula do imóvel, ou clique no botão  , Pesquisar Imóvel , 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> Pesquisar Data - Calendário .
	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.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Consultar	Ao clicar neste botão, o sistema exibe os detalhes referentes à devolução de valores.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.
Calcular	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
Transferir	Ao clicar neste botão, o sistema conclui a operação de devolução de valores.
Emitir 2ª Via de Conta	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=1591278689

Last update: **04/06/2020 13:51**

