17/12/2025 19:39 1/15 Devolução de Valores

Devolução de Valores

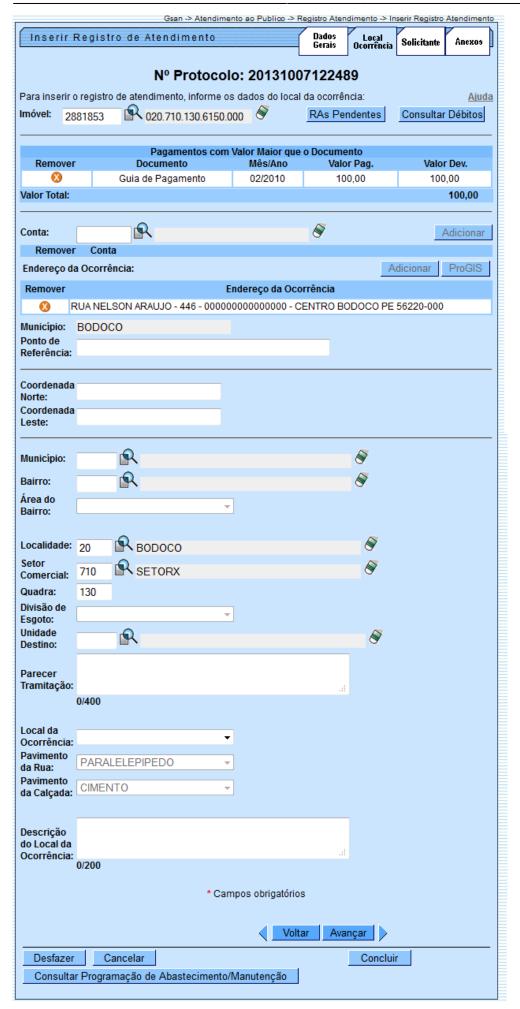
Alteradas as funcionalidades de "Inserir Registro de Atendimento" e "Manter Registro de Atendimento", quando o Tipo de Solicitação selecionado for "Devolução". Apresentamos a seguir, os detalhes das alterações referentes à "Devolução de Pagamentos em Duplicidade"; "Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento"; e "Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago":

Devolução de Pagamentos em Duplicidade

Acrescentada a possibilidade para considerar outros pagamentos em duplicidade, que não seja uma conta (guia de pagamento ou débito a cobrar). A partir do indicador ativo associado à especificação do tipo de solicitação, correspondente à informação de documentos com pagamento em duplicidade, o sistema recupera os documentos não classificados do imóvel, que correspondem a pagamento em duplicidade, e exibe na aba de Local da Ocorrência do RA, aqueles para os quais não tenha havido devolução.

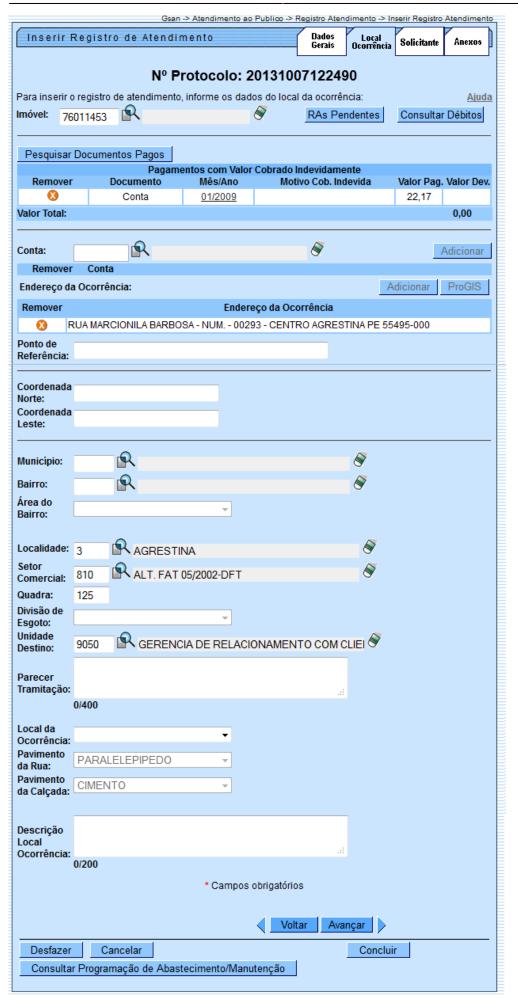
Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento

De forma semelhante aos pagamentos em duplicidade, a partir do novo indicador ativo, associado à especificação do tipo de solicitação correspondente à informação de pagamento com valor maior do que o do documento, o sistema recupera os documentos não classificados do imóvel, que correspondem a pagamento a maior, e exibe na aba de Local da Ocorrência do RA, aqueles para os quais não tenha havido devolução, com o identificador de documento e o identificador de devolução do pagamento:



Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago

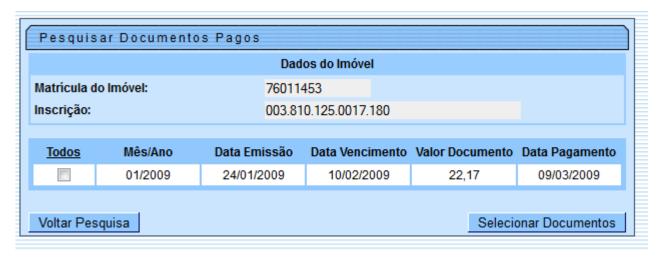
Para este tipo de solicitação, a devolução só pode ser efetuada por usuário que possua "permissão especial". Dessa forma, todos os procedimentos descritos a seguir só se aplicam às funcionalidades "Inserir Registro de Atendimento" e "Manter Registro de Atendimento" para usuários que possuam a respectiva permissão especial. Caso contrário, serão permitidas, apenas, as operações normais, possibilitando aos atendentes (que em geral não possuem a permissão especial), inserir o RA para esse tipo de devolução, e em uma etapa posterior, uma segunda pessoa possuidora da permissão especial complementa os demais dados para efetivação da devolução de valores cobrados indevidamente em documento pago. Havendo a permissão especial, a partir do indicador ativo, referente à informação de documento pago contendo alguma cobrança indevida, será habilitada na tela correspondente à aba de "Local da Ocorrência":



A opção para chamar a funcionalidade "Pesquisar Documentos Pagos", através do botão Pesquisar Documentos Pagos a qual exibirá uma tela para que sejam informados alguns critérios de filtro para a pesquisa de documentos pagos (contas, guias de pagamento ou débitos a cobrar) do imóvel selecionado:

Pesquisar Documentos Pagos			
Dados do Imóvel			
Matrícula do Imóvel:	76011453		
Inscrição:	003.810.125.0017.180		
Para pesquisar documentos pagos, informe os dados abaixo:			
Tipo do Documento:*	Conta Guia de Pagamento Débito a Cobrar		
Período de Referência:	a (mm/aaaa)		
Período de Emissão:	a (dd/mm/aaaa)		
Período de Vencimento:	a [iii] (dd/mm/aaaa)		
Período de Pagamento:*	02/03/200 a 09/03/200 (dd/mm/aaaa)		
	*Campos obrigatórios		
Desfazer Fechar		Pesquisar	

Pesquisar , o sistema exibirá os documentos já pagos, que atendam aos Ao clicar no botão critérios informados, exceto os que já tenham devoluções efetivadas, de modo que, o usuário possa selecionar os documentos pagos a serem considerados para os procedimentos de devolução.



Os documentos selecionados serão exibidos, de acordo com o tipo de documento correspondente, sendo disponibilizado um hiperlink "Mês/ano (no quadro: Pagamentos com Valor Cobrado Indevidamente, tela Inserir Registro de Atendimento), sobre a referência do mesmo que, ao ser ativado, exibirá uma tela "popup" (abaixo), para obtenção do seu valor correto. Caso o documento

Printed on 17/12/2025 19:39 https://www.gsan.com.br/

17/12/2025 19:39 7/15 Devolução de Valores

seja uma "Guia de Pagamento" ou um "Débito a Cobrar", o sistema exibirá a tela "popup", a partir da qual deverá ser informado diretamente o valor que deveria ter sido cobrado, de modo a possibilitar a obtenção do valor da devolução a ser creditado para o documento. Caso o documento seja uma "conta", o sistema exibirá a tela "popup", a partir da qual serão informados os parâmetros para cálculo e obtenção do valor correto. É obrigatório informar o motivo da devolução, ou seja, o que foi cobrado indevidamente, de modo a esclarecer a razão pela qual está sendo feita a devolução ao cliente. O sistema mantem armazenados os motivos a serem considerados.

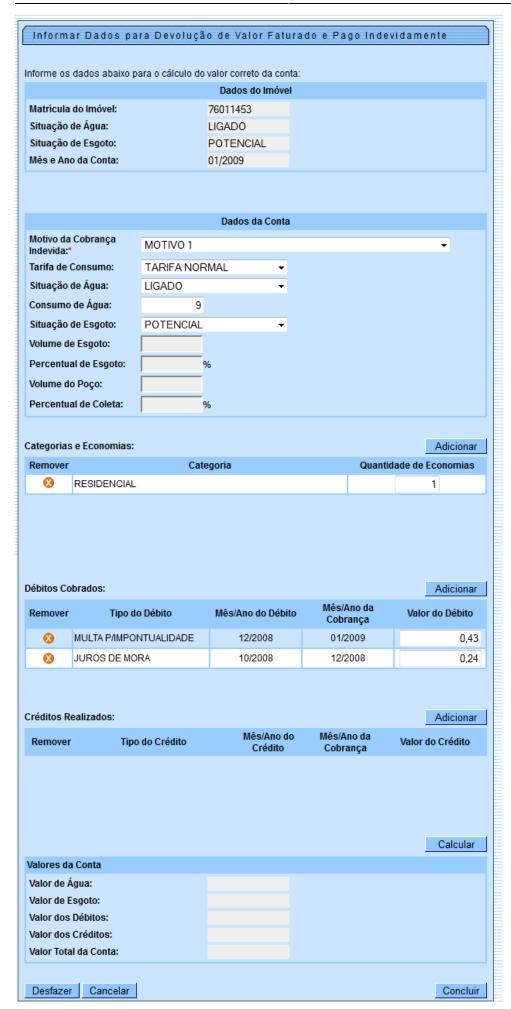
Serão exibidos todos os parâmetros utilizados para o cálculo da conta que foi faturada indevidamente, sendo possível informar os novos parâmetros que devem ser considerados para o cálculo do valor real da referida conta, de forma semelhante a uma retificação.

Não será efetuada nenhuma retificação ou alteração na conta já faturada e paga, apenas, calculado o seu valor correto, de modo que, a partir da diferença entre o valor faturado e o valor correto, possa ser obtido o valor da devolução. Dessa forma, após informar os novos parâmetros e clicar no botão Calcular, o sistema executará os cálculos e apresentará os novos valores referentes a Água, Esgoto, Débitos e Créditos, bem como o Valor Total da Conta.

Após conferência, o usuário deverá confirmar a operação, clicando no botão Conciuir. O sistema fechará a tela popup, reapresentando a tela da aba de "Local da Ocorrência" com os dados atualizados de "Motivo da Cobrança Indevida", "Valor Corrigido", e "Valor a ser Devolvido" para a conta selecionada. Esse procedimento será executado para cada documento selecionado por conter alguma cobrança indevida.

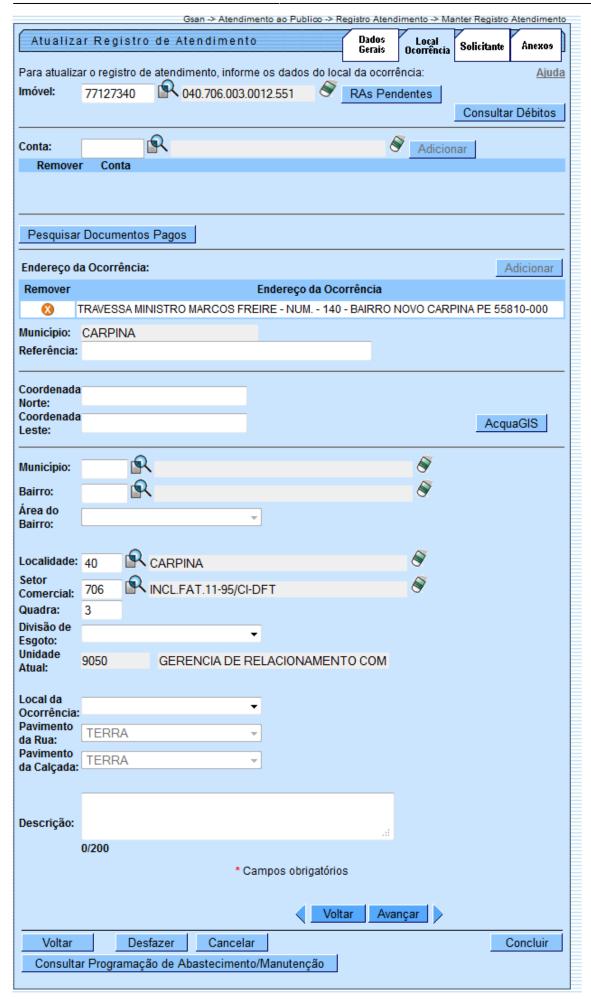
O sistema exibirá uma crítica caso o usuário tente sair da aba de "Local da Ocorrência", ou concluir o procedimento de inclusão, ou manutenção de RA, sem que todos os documentos selecionados tenham os respectivos valores recalculados.

Ao encerrar a inclusão ou alteração de um registro de atendimento, referente à devolução de valores, o sistema armazenará os documentos selecionados, vinculando-os ao RA e salvando os respectivos valores calculados para crédito na devolução.



 $Last\ update:\ 31/08/2017\ ajuda:devolucao_de_valores\ https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:devolucao_de_valores\&rev=1426615203$

Na atualização dos Registro Atendimento, referente a devolução de valores, o princípio é o mesmo do Inserir Registro de Atendimento (detalhado acima).



A funcionalidade contemplará todos os dados necessários aos três tipos de especificações de devoluções:

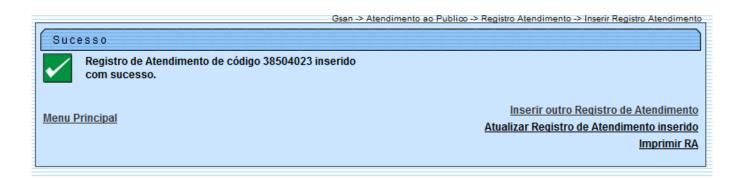
- · Duplicidade,
- Pagamento com valor maior do que o do documento,
- Documento pago contendo alguma cobrança indevida.

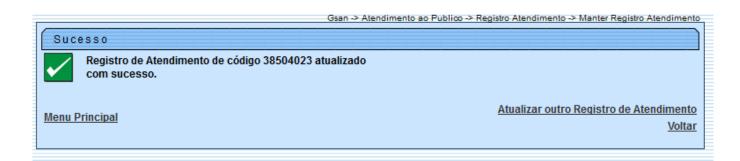
Como também contempla os três tipos de documentos:

- Contas,
- Guias de pagamento, e
- Débitos a cobrar.

Constam os dados dos pagamentos relacionados, dos novos valores (corrigido e devolução) calculados, bem como o motivo da cobrança indevida, além do indicador de efetivação da devolução do pagamento.

Tela de Sucesso





Funcionalidade dos Botões

As telas do tipo aba apresentam dois tipos de botões, que estão separados por uma linha horizontal no final das telas.

17/12/2025 19:39 13/15 Devolução de Valores

Os botões que estão acima da linha horizontal, estão relacionados com a navegação entre as abas, e, os botões que estão abaixo da linha horizontal, têm efeito sobre todas as abas.

Botão	Descrição da Funcionalidade
RAs Pendentes	Após informar o imóvel, caso existam "Registro Atendimento" pendentes para o imóvel, você poderá consultá-los clicando neste botão.
Consultar Débitos	Após informar o imóvel, você poderá consultar os débitos associados ao imóvel, clicando neste botão.
	Utilize este botão para ativar as funcionalidades: Pesquisar Imóvel, Pesquisar Município, Pesquisar Bairro, Pesquisar Localidade, Pesquisar Setor Comercial, Pesquisar Unidade Organizacional. Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da informação que deseja informar. Ao clicar neste botão o sistema irá ativar a tela de pesquisa correspondente.
8	Utilize este botão para limpar as informações no campo associado, e demais campos relacionados.
Adicionar	Utilize este botão para informar o "*Endereço da Ocorrência*". Ao ser acionado, será apresentada a tela "Informar Endereço", onde você deverá informar os dados do endereço da ocorrência.
ProGIS	Utilize este botão para informar as coordenadas "Norte" e "Leste".
⊗	Clique neste botão efetuar a remoção do item *cadastrado. Ao ser acionado, o sistema irá abrir uma caixa de diálogo, solicitando a confirmação da remoção.
Voltar	Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema retorne para a aba anterior.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar	Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema avance para a próxima aba. Antes de passar para a próxima aba o sistema irá verificar se existe alguma inconsistência na aba atual. No caso de haver alguma inconsistência, o sistema apresentará a mensagem de crítica correspondente e não avançará para a próxima aba.
Concluir	Utilize este botão para solicitar ao sistema a inserção do "Registro Atendimento" na base de dados. Neste caso, é necessário que todos os campos, de todas as abas, estejam preenchidos corretamente. Caso exista alguma inconsistência, o sistema emitirá a mensagem de crítica correspondente.
Desfazer	Utilize este botão para fazer com que a tela volte ao seu estado inicial de exibição. Ao clicar neste botão o sistema limpará todos os campos informados até o momento, e posicionará na aba "Dados Gerais".
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Selecionar Documentos	Ao clicar neste botão, o sistema seleciona um dos documentos pagos.
Pesquisar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a pesquisa de documentos pagos com base nos parâmetros informados.
Voltar Pesquisa	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de pesquisa de documentos pagos.
Calcular	Informe os dados para devolução de valor faturado e pago indevidamente e, em seguida, clique neste botão para o sistema carregar os dados de valores da conta.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela popup.
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	Utilize este botão para solicitar ao sistema a consulta da programação de abastecimento e manutenção para um determinado município, bairro, área de bairro e mês/ano de referência.
Pesquisar Documentos Pagos	Ao clicar neste botão, o sistema permite informar os parâmetros e consultar os documentos pagos.

17/12/2025 19:39 15/15 Devolução de Valores

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_valores&rev=1426615203

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

