

## Filtrar RA Devolução de Valores

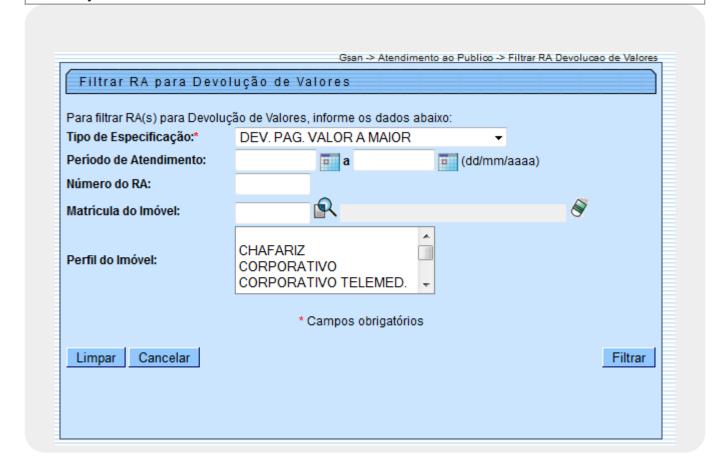
O objetivo desta funcionalidade é **Filtrar RA para Devolução de Valores**, exibindo uma tela para que sejam informados os critérios de filtro para a pesquisa dos registros de atendimento (RA) referentes à devolução de valores.

Essa opção pode ser acessada via Menu de Sistema, nos caminhos: GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Filtrar RA Devolução de Valores ou GSAN > Atendimento ao Público > Filtrar RA Devolução de Valores.

Feito isso, o sistema exibe a tela a seguir:

#### Observação

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

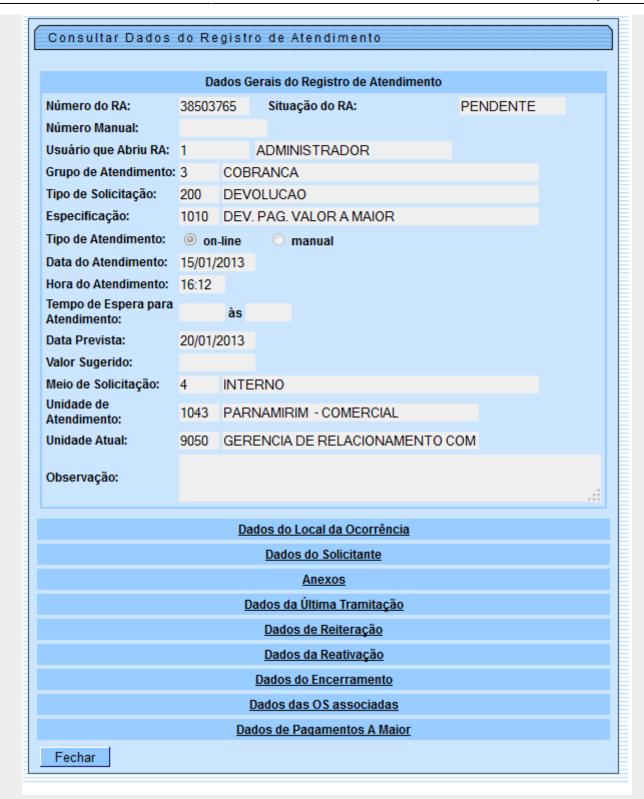


Acima, informe obrigatoriamente o campo **Tipo de Especificação**, selecionando uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Depois, informe os demais campos que julgar necessários e clique no botão **Filtrar**. O sistema exibe os registros de atendimentos que atenderam aos critérios informados:



Agora, o usuário pode selecionar o registro de atendimento que contém os documentos para os procedimentos de devolução. Ao clicar no link do campo RA, o sistema visualiza a tela a seguir:

Printed on 03/12/2025 11:22 https://www.gsan.com.br/



 $Last\ update:\ 22/01/2018\ ajuda: filtrar\_ra\_devolucao\_de\_valores\ https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda: filtrar\_ra\_devolucao\_de\_valores\ h$ 

Agora é possível consultar os dados do registro de atendimento. A tela também exibe detalhamentos, expandindo e exibindo os campos quando clicado nos links: Dados do Local de Ocorrência; Dados do Solicitante; Anexos; Dados da Última Tramitação; Dados de Reiteração; Dados de Reativação; Dados do Encerramento; Dados da OS Associadas; Dados de Pagamento a Maior. Para pesquisar o RA e exibir os detalhes referentes à devolução de valores, clique no checkbox do campo Marcar, tela RA para Devolução de Valores e, em seguida, clique no botão Consultar. O sistema exibe a tela abaixo:

Printed on 03/12/2025 11:22 https://www.gsan.com.br/

Tipo do I	do RA:	38503765	38503765							
ripo de t	Especificação:	DEV. PAG. VALOR A MAIOR								
lmóvel:		77709985	77709985							
Cliente:		GERONIMO MANUEL FILHO								
Docume	ntos Pagos									
Marcar	Documento	Mês/Ano	Dt Paga	mento	Valor Faturado	Valor Cr	édito			
	Débito a Cobrar	12/2011	13/09	/2011	68,2	25	3,59			
	Débito a Cobrar	12/2011	13/09	/2011	1,2	20	0,06			
	Total:						3,65			
					Total de Crédito:		0,00			
04										
Contas	88 ° a / A m a	Vanaim			Vales	Citus a li				
Marcar	Mês/Ano		Vencimento		Valor	Situação				
	04/2012	27/05/20	27/05/2012		26,24	NORMAL				
	Total:				26,24					
		Total	do Crédito	Abatido:	0,00	C	alcular			
Doro rot	ificação do conta in	forme on dad	oo abaiya							
Para rec	ificação da conta, in	orme os dad	os abaixo:							
Conta a	ser Retificada									
Mês/	Ano Vencimento	Valor Original	Valor Cr	édito Va	alor Atual	Situação				
Crédito a	ser Transferido									
Tip	o do Crédito		Origen	1	Val	or Refe	erência			
		0,00			<ul><li>Gerar Crédito a Realizar</li><li>Gerar Guia de Devolução</li></ul>					
Saldo do	Crédito a Transferir		0,00		A					

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

Consultar Cont	а										
											<u>Ajud</u>
Matrícula do Imóvel:	5	4051646				Mês e Ano da Con	ta:	12/2012	2		
Mês e Ano Contábil:		12/2012				Mês e Ano de baixa					
Situação da Conta:		NORMAL				contábil:					
Usuário(s) Retificação		NORWAL									
osuario(s) Neuricação											
Usuário(s) Revisão:											
Usuário(s) Cancelame	ento:										
						Situação da Lig. d	•				
Situação da Lig. de Água:		LIGADO				Esgoto:	FACTIVEL				
Motivo Não Entrega:											
Cobrança de Multa:		SIM				Alteração de Vencimento:		NÃO			
Consumo de Água:	2	23 n	n³								
Consumo de Esgoto:	(	) n	n³			Percentual de Esg	joto:	0,00			
/alor de Água:				16,46		Valor de Esgoto:				0,00	
Valor dos Débitos:				0,65		Valor dos Créditos	S:			0,00	
Valor Total da Conta:			4	17,11		Débito Automático	):	NÃO			
Motivo da Inclusão:											
Motivo da Retificação	:										
Descrição da Retifica	ção:										
Motivo do Cancelame	nto:										
Motivo da Revisão:											
Matrícula do Imóvel O	rigem:										
Clientes da Conta:											
Tipo da Relação	Nome Conta	Códi	go			Nome do Cliente				CPF/CNPJ	J
PROPRIETARIO	0	12420	026	CICER	O PEDRO	DA SILVA				491.336	5.594-0
USUARIO	0	19170	759	LUZIA E	EMILIA DE	SOUZA NETA				074.750	).684-1
Clientes Anteriores:											
Data Alteração	Tipo	da Relação		me nta	Código	Nome do C	Cliente			CPF/CNP	J
DATAS:											
Vencimento	Vali	dade		Inclusã	0	Retificação	Ca	ancelam	ento	Rev	isão
25/01/2013	31/03	3/2013				_					
Categoria						Quantidade de	Economi	as			
RESIDENCIAL						1					
Imposto						Valor do	Imposto				
									ia de Co		Fechar

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/12/2025 11:22

#### A tela **Devolução de Valores** é composta pelos quadros:

•

Documentos Pagos;

•

Contas, que foram faturadas e ainda não pagas;

•

Conta a ser Retificada;

•

Crédito a ser Transferido.

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 documento Guia de Pagamento; e 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, na 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 de 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.

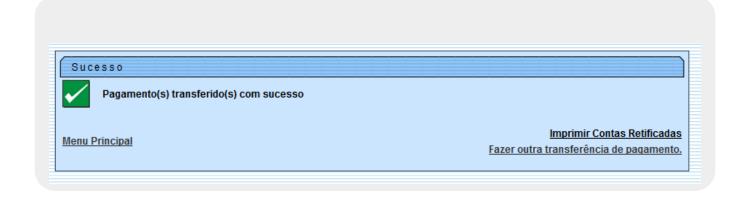
No item Saldo do Crédito a Transferir - Caso o usuário não possua Permissão Especial, apenas a geração do Crédito a Realizar será possível. Caso seja selecionada a opção para gerar Crédito a Realizar, será exibido no quadro os Créditos a Realizar, correspondentes às devoluções selecionadas, para serem 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.

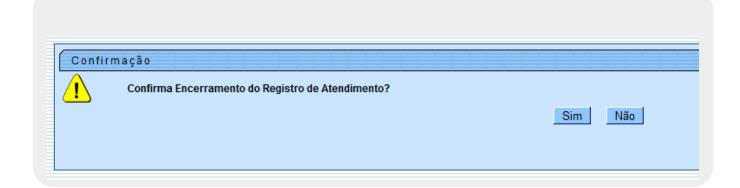
Não será permitida a devolução parcial, portanto o checkbox do campo **Marcar** fica desabilitado para que seja feita a operação de devolução incluindo os valores crédito/débito.

Por solicitação da Compesa, foi criado de 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, essas contas serão retiradas de revisão, no **Encerrar Registro de Atendimento**.

## **Tela de Sucesso**





# **Preenchimento dos Campos**

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Especificação	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
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.
Matrícula do Imóvel	Informe a matrícula do imóvel, ou clique no botão A, 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.
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 desejadas.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/12/2025 11:22

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato DD/MM/AAAA (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário.
<b>Q</b>	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.
<b>S</b>	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

**Devolução de Valores** 

**Inserir Registro de Atendimento** 

### **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:filtrar\_ra\_devolucao\_de\_valores

Last update: 22/01/2018 19:41



https://www.gsan.com.br/ Printed on 03/12/2025 11:22