

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 de 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:

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

Inserir Registro de Atendimento

Dados Gerais **Local Ocorrência** **Solicitante** **Anexos**

Nº Protocolo: 20131007122489

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência: [Ajuda](#)

Imóvel: 2881853 020.710.130.6150.000 [RAs Pendentes](#) [Consultar Débitos](#)

Pagamentos com Valor Maior que o Documento

Remover	Documento	Mês/Ano	Valor Pag.	Valor Dev.
	Guia de Pagamento	02/2010	100,00	100,00

Valor Total: 100,00

Conta: [Adicionar](#)

Remover Conta

Endereço da Ocorrência: [Adicionar](#) [ProGIS](#)

Remover Endereço da Ocorrência

	RUA NELSON ARAUJO - 446 - 0000000000000000 - CENTRO BODOCO PE 56220-000
--	---

Município: BODOCO

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade: 20 BODOCO

Setor Comercial: 710 SETORX

Quadra: 130

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:

Parecer Tramitação: 0/400

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO

Pavimento da Calçada: CIMENTO

Descrição do Local da Ocorrência: 0/200

* Campos obrigatórios

[Voltar](#) [Avançar](#)

[Desfazer](#) [Cancelar](#) [Concluir](#)

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

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”:

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

Inserir Registro de Atendimento

Dados Gerais **Local Ocorrência** **Solicitante** **Anexos**

Nº Protocolo: 20131007122490

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência: [Ajuda](#)

Imóvel: 76011453   [RAs Pendentes](#) [Consultar Débitos](#)

[Pesquisar Documentos Pagos](#)

Pagamentos com Valor Cobrado Indevidamente				
Remover	Documento	Mês/Ano	Motivo Cob. Indevida	Valor Pag. Valor Dev.
	Conta	01/2009		22,17
Valor Total: 0,00				

Conta:   [Adicionar](#)

[Remover](#) [Conta](#)

Endereço da Ocorrência:  [Adicionar](#) [ProGIS](#)

Remover [Endereço da Ocorrência](#)

 RUA MARCIONILA BARBOSA - NUM. - 00293 - CENTRO AGRESTINA PE 55495-000

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:  

Bairro:  

Área do Bairro:

Localidade: 3  AGRESTINA 

Setor Comercial: 810  ALT. FAT 05/2002-DFT 

Quadra: 125

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino: 9050  GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM CLIEI 

Parecer Tramitação: 0/400

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO

Pavimento da Calçada: CIMENTO

Descrição Local Ocorrência: 0/200

* Campos obrigatórios

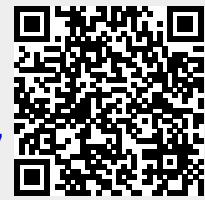
 [Voltar](#) [Avançar](#) 

[Desfazer](#) [Cancelar](#) [Concluir](#)

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**



Permanent link:

https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao_de_valores&rev=1395861617

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