

# 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										
<b>Nº Protocolo: 20131007122489</b>														
Para inserir o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência:														
Imóvel: 2881853		020.710.130.6150.000		RAs Pendentes Consultar Débitos										
<b>Pagamentos com Valor Maior que o Documento</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Remover</th> <th>Documento</th> <th>Mês/Ano</th> <th>Valor Pag.</th> <th>Valor Dev.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Guia de Pagamento</td> <td>02/2010</td> <td>100,00</td> <td>100,00</td> </tr> </tbody> </table> <b>Valor Total:</b> 100,00					Remover	Documento	Mês/Ano	Valor Pag.	Valor Dev.		Guia de Pagamento	02/2010	100,00	100,00
Remover	Documento	Mês/Ano	Valor Pag.	Valor Dev.										
	Guia de Pagamento	02/2010	100,00	100,00										
Conta:	<input type="text"/>		Adicionar											
Remover	Conta													
Endereço da Ocorrência:														
Remover	Endereço da Ocorrência													
	RUA NELSON ARAUJO - 446 - 0000000000000000 - CENTRO BODOCO PE 56220-000													
Município:	BODOCO													
Ponto de Referência:	<input type="text"/>													
Coordenada Norte:	<input type="text"/>													
Coordenada Leste:	<input type="text"/>													
Município:	<input type="text"/>													
Bairro:	<input type="text"/>													
Área do Bairro:	<input type="text"/>													
Localidade:	20		BODOCO											
Setor Comercial:	710		SETORX											
Quadra:	130													
Divisão de Esgoto:	<input type="text"/>													
Unidade Destino:	<input type="text"/>													
Parecer Tramitação:	<input type="text"/>													
0/400														
Local da Ocorrência:	<input type="text"/>													
Pavimento da Rua:	PARALELEPIPEDO													
Pavimento da Calçada:	CIMENTO													
Descrição do Local da Ocorrência:	<input type="text"/>													
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
<b>Valor Total:</b> 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](#)

A opção para chamar a funcionalidade “Pesquisar Documentos Pagos”, através do botão PesquisaDocumentoPago.png, 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  (dd/mm/aaaa)

Período de Pagamento:  02/03/200  a  09/03/200  (dd/mm/aaaa)

\*Campos obrigatórios

**Desfazer** **Fechar** **Pesquisar**

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=1395862520](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao_de_valores&rev=1395862520)

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