

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 Público -> 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:														
Imóvel: 2881853		020.710.130.6150.000		RAs Pendentes Consultar Débitos										
Pagamentos com Valor Maior que o Documento <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> Valor Total: 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:														
Coordenada Norte:														
Coordenada Leste:														
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:																	
Imóvel:	76011453			RAs Pendentes	Ajuda												
<input type="button" value="Pesquisar Documentos Pagos"/> Pagamentos com Valor Cobrado Indevidamente <table border="1"> <thead> <tr> <th>Remover</th> <th>Documento</th> <th>Mês/Ano</th> <th>Motivo Cob. Indevida</th> <th>Valor Pag.</th> <th>Valor Dev.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Conta</td> <td>01/2009</td> <td></td> <td>22,17</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Remover	Documento	Mês/Ano	Motivo Cob. Indevida	Valor Pag.	Valor Dev.		Conta	01/2009		22,17	
Remover	Documento	Mês/Ano	Motivo Cob. Indevida	Valor Pag.	Valor Dev.												
	Conta	01/2009		22,17													
Valor Total: 0,00																	
Conta:	<input type="text"/>			<input type="button" value="Adicionar"/>													
Remover	Conta																
Endereço da Ocorrência:																	
Remover	Endereço da Ocorrência																
	RUA MARCIONILA BARBOSA - NUM. - 00293 - CENTRO AGRESTINA PE 55495-000																
Ponto de Referência:																	
Coordenada Norte:																	
Coordenada Leste:																	
Município:	<input type="text"/>																
Bairro:	<input type="text"/>																
Área do Bairro:	<input type="button" value="▼"/>																
Localidade:	3		AGRESTINA														
Setor Comercial:	810		ALT. FAT 05/2002-DFT														
Quadra:	125																
Divisão de Esgoto:	<input type="button" value="▼"/>																
Unidade Destino:	9050		GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM CLIEI														
Parecer Tramitação:	<input type="text" value="0/400"/>																
Local da Ocorrência:	<input type="button" value="▼"/>																
Pavimento da Rua:	<input type="button" value="PARALELEPIPEDO"/>																
Pavimento da Calçada:	<input type="button" value="CIMENTO"/>																
Descrição Local Ocorrência:	<input type="text" value="0/200"/>																
* Campos obrigatórios																	
<input type="button" value="Voltar"/> <input type="button" value="Avançar"/>																	
<input type="button" value="Desfazer"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Concluir"/>															
<input type="button" value="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**

Ao clicar no botão Pesquisar.png, o sistema exibirá os documentos já pagos, que atendam aos 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.

Pesquisar Documentos Pagos

Dados do Imóvel					
Matrícula do Imóvel:	76011453				
Inscrição:	003.810.125.0017.180				

Todos	Mês/Ano	Data Emissão	Data Vencimento	Valor Documento	Data Pagamento
<input type="checkbox"/>	01/2009	24/01/2009	10/02/2009	22,17	09/03/2009

Voltar **Pesquisa** **Selecionar Documentos**

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 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 mantém armazenados os motivos a serem considerados.

Serão então 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.png, 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 concluir.jpg. 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.

Informar Dados para Devolução de Valor Faturado e Pago Indevidamente

Informe os dados abaixo para o cálculo do valor correto da conta:

Dados do Imóvel

Matrícula do Imóvel:	76011453
Situação de Água:	LIGADO
Situação de Esgoto:	POTENCIAL
Mês e Ano da Conta:	01/2009

Dados da Conta

Motivo da Cobrança Indevida: [*]	MOTIVO 1
Tarifa de Consumo:	TARIFA NORMAL
Situação de Água:	LIGADO
Consumo de Água:	9
Situação de Esgoto:	POTENCIAL
Volume de Esgoto:	
Percentual de Esgoto:	%
Volume do Poço:	
Percentual de Coleta:	%

Categorias e Economias:

[Adicionar](#)

Remover	Categoria	Quantidade de Economias
	RESIDENCIAL	1

Débitos Cobrados:

[Adicionar](#)

Remover	Tipo do Débito	Mês/Ano do Débito	Mês/Ano da Cobrança	Valor do Débito
	MULTA P/IMPONTUALIDADE	12/2008	01/2009	0.43
	JUROS DE MORA	10/2008	12/2008	0.24

Créditos Realizados:

[Adicionar](#)

Remover	Tipo do Crédito	Mês/Año do Crédito	Mês/Año da Cobrança	Valor do Crédito

[Calcular](#)

Valores da Conta

Valor de Água:	
Valor de Esgoto:	
Valor dos Débitos:	
Valor dos Créditos:	
Valor Total da Conta:	

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

[Concluir](#)

Na atualização dos registros de atendimento, referente a devolução de valores, o princípio é o mesmo do inserir registro de atendimento (detalhado acima).

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento

Atualizar Registro de Atendimento Dados Gerais Local Ocorrência Solicitante Anexos

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

Imóvel: 77127340 040.706.003.0012.551 RAs Pendentes [Consultar Débitos](#)

Conta: [REDACTED] [Adicionar](#)

[Remover](#) Conta

[Pesquisar Documentos Pagos](#)

Endereço da Ocorrência: [Adicionar](#)

Remover Endereço da Ocorrência

TRAVESSA MINISTRO MARCOS FREIRE - NUM. - 140 - BAIRRO NOVO CARPINA PE 55810-000

Município: CARPINHA

Referência:

Coordenada
Norte: [REDACTED]

Coordenada
Leste: [REDACTED] [AcquaGIS](#)

Município: [REDACTED]

Bairro: [REDACTED]

Área do Bairro: [REDACTED]

Localidade: 40 CARPINHA

Setor Comercial: 706 INCL.FAT.11-95/CI-DFT

Quadra: 3

Divisão de Esgoto:

Unidade Atual: 9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM

Local da Ocorrência: [REDACTED]

Pavimento da Rua: TERRA

Pavimento da Calçada: TERRA

Descrição: [REDACTED]

0/200

* Campos obrigatórios

Voltar Avançar

Voltar Desfazer Cancelar Concluir

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

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) e aos 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

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=1395863111

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

