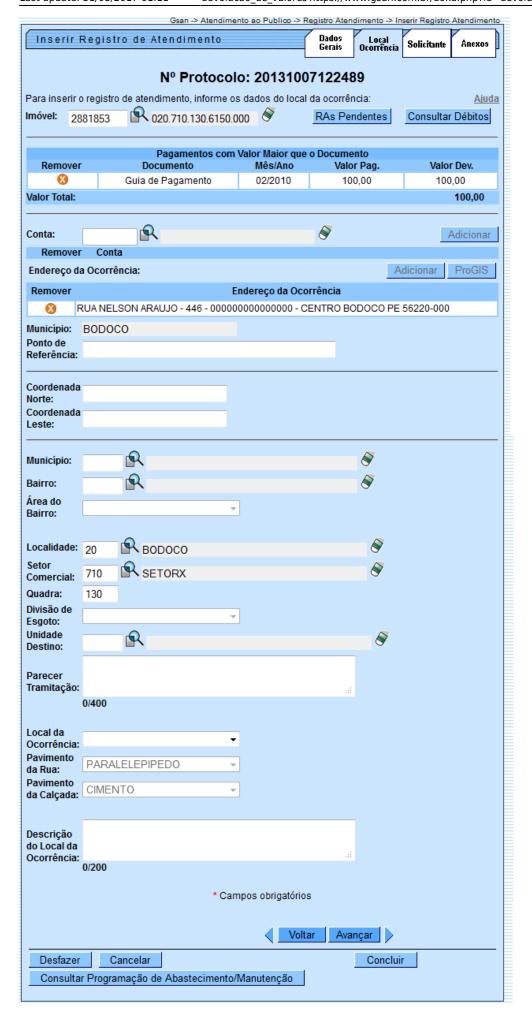
03/11/2025 21:17 1/10 Devolução de Valores

## 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 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:



03/11/2025 21:17 3/10 Devolução de Valores

**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":

Inserir F	Regist	ro de Atendi	mento	1 401100 9 1	Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos
		NO E	Protocolo: 2	013100	712240	l		
Para inserir o	o registro		o, informe os dad					Ajuda
	011453	_ ^		<b>S</b>	RAs Per		Consultar	
Pesquisar	Docume	entos Pagos Pagan	nentos com Valor	Cobrado I	ndevidame	nte		
Remover		Documento	Mês/Ano		ivo Cob. Ind		_	Valor Dev.
Valor Total:		Conta	01/2009				22,17	0,00
					~			
Conta:	Cont				<b>S</b>		/	Adicionar
Remover Endereço da						А	dicionar	ProGIS
Remover			Endere	eço da Oco	orrência			
<b>⊗</b> F	RUA MAR	CIONILA BARB	OSA - NUM 0029	93 - CENTI	RO AGRES	TINA PE 55	495-000	
Ponto de Referência:								
Coordenada Norte:								
Coordenada Leste:								
Município:						8		
Bairro:						8		
Área do Bairro:			*					
		•				S		
Localidade: Setor	3	AGREST				<b>⊘</b>		
Comercial:	810	ALT. FAT	05/2002-DFT			•		
Quadra: Divisão de	125							
Esgoto: Unidade		<b>.</b>				8		
Destino:	9050	GEREN	CIA DE RELACIO	ONAMEN	то сом с	LIEI 🖤		
Parecer								
Tramitação:	0/400				.41			
Local da			•					
Ocorrência: Pavimento	DADA	LELEPIPEDO	·					
da Rua: Pavimento								
da Calçada:	CIMEN	110						
Dogorioão								
Descrição Local					.:1			
Ocorrência:	0/200							
			* Campos	obrigatório	s			
				Volt	ar Ava	nçar		
 Desfazer		ancelar		Voli	Ava	Conclui	_	
			stecimento/Manu	itenção		Conciui		

03/11/2025 21:17 5/10 Devolução de Valores

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 Documen	tos Pagos	
	Dados do Imóvel	
Matrícula do Imóvel:	76011453	
Inscrição:	003.810.125.0017.180	
	pagos, informe os dados abaixo:	
Tipo do Documento:*	Oconta OGuia de Pagamento ODébito 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, 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:		003.81	003.810.125.0017.180							
<u>Todos</u>	Mês/Ano	Data Emissão	Data Vencimento	Valor Documento	Data Pagamento					
	01/2009	24/01/2009	10/02/2009	22,17	09/03/2009					
Voltar Peso	nuisa			Seleci	onar 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 mantem armazenados os motivos a serem considerados.

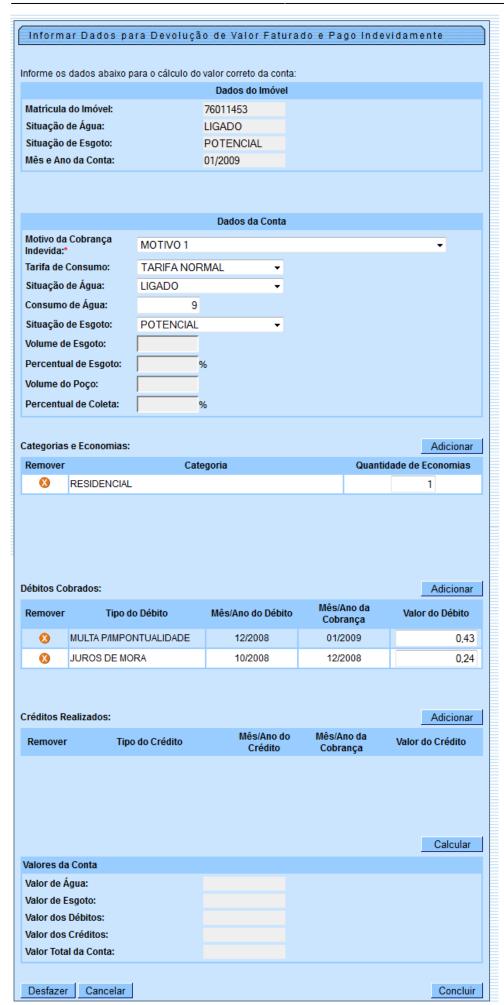
Serão então exibidos todos os parâmetros utilizados para o cálculo da conta que foi faturada indevidamente, sendo possível informar os novos parâmetros que devem ser considerados para o cálculo do valor real da referida conta, de forma semelhante a uma retificação.

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.

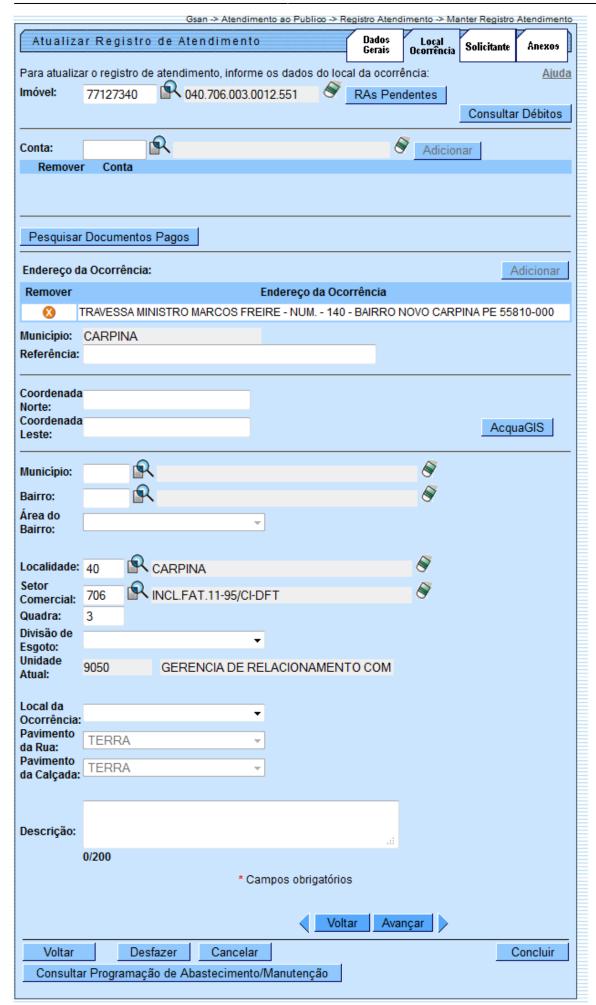
O sistema exibirá uma crítica caso o usuário tente sair da aba de "Local da Ocorrência", ou concluir o procedimento de inclusão, ou manutenção de RA, sem que todos os documentos selecionados tenham os respectivos valores recalculados.

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.



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

03/11/2025 21:17 9/10 Devolução de Valores



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

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

Sucesso



Registro de Atendimento de código 38504023 inserido com sucesso.

Menu Principal

Inserir outro Registro de Atendimento

Atualizar Registro de Atendimento inserido

Imprimir RA

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento

Sucesso



Registro de Atendimento de código 38504023 atualizado com sucesso.

Menu Principal

Atualizar outro Registro de Atendimento

Voltar

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=139586459

Last update: 31/08/2017 01:11

