



# Inserir Guia de Devolução

O objetivo desta funcionalidade é inserir guia de devolução nas bases de dados do Gsan, podendo ser acessada no caminho [Gsan > Arrecadação > Devolução > Guia de Devolução > Inserir Guia de Devolução](#).

O usuário informa, excludentemente, o número do Registro de Atendimento - R.A, ou o número da Ordem de Serviço - O.S.

Caso o R.A. tenha sido informado, o sistema preenche a matrícula do imóvel ou código do cliente.

Caso tenha sido informada a Ordem de Serviço, o sistema obtém o número do Registro de Atendimento através dessa O.S., exibe sem permitir alteração.

Verifica existência do registro de atendimento

- Caso não exista o Registro de Atendimento, será exibida a mensagem “Registro de Atendimento inexistente”.

Valida registro de atendimento

- Caso o Registro de Atendimento não esteja associado a um imóvel ou a um cliente, será exibida a mensagem “Não há Imóvel nem Cliente associado ao Registro de Atendimento «Registro de Atendimento»”.
- Caso a situação do Registro de Atendimento seja encerrada, será exibida a mensagem “Registro de Atendimento está encerrado”.
- Caso o tipo de solicitação do Registro de Atendimento não permita a geração de guia de devolução, será exibida a mensagem “Especificação do Tipo de Solicitação do Registro de Atendimento não permite a geração de Guia de Devolução”.

Verifica existência da ordem de serviço

- Caso não exista a ordem de serviço, será exibida a mensagem “Ordem de Serviço inexistente”.

Valida ordem de serviço

- Caso a Ordem de Serviço não esteja associada a um Registro de Atendimento, será exibida a mensagem “Ordem de Serviço não está associada a um Registro de Atendimento”.
- Caso a Ordem de Serviço esteja associada a um Registro de Atendimento, e o Registro de Atendimento não esteja associado a um imóvel ou a um cliente, será exibida a mensagem “Não há Imóvel nem Cliente associado ao Registro de Atendimento da Ordem de Serviço «Registro de Atendimento»”.

Verifica a existência de dados

- Caso não exista a tabela na base de dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» inexistente” e cancela a operação.
- Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem “Tabela «nome da tabela» sem

dados para seleção” e cancela a operação.

#### Verifica tipo do documento com registro de atendimento

- Caso o tipo do documento selecionado seja “conta” ou “débito a cobrar”, e o Registro de Atendimento informado não esteja associado a um imóvel, será exibida a mensagem “Não há Imóvel associado ao Registro de Atendimento «Registro de Atendimento». Não é possível selecionar este tipo de documento”.

#### Verifica existência da localidade

- Caso a localidade não exista, será exibida a mensagem “Localidade inexistente”.

#### Verifica existência da conta

- Caso a conta não exista, será exibida a mensagem “Conta inexistente”.

#### Verifica localidade da conta

- Caso a localidade da conta esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem “A localidade «xxxxxxxx» da Conta difere da localidade «xxxxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel»”.
- Caso contrário, o sistema atribui o valor da conta ao campo Valor da Devolução e permite alteração.

#### Verifica existência da guia de pagamento

- Caso a guia de pagamento não exista, será exibida a mensagem “Guia de Pagamento inexistente”.

#### Verifica imóvel ou cliente da guia de pagamento

- Caso o Registro de Atendimento informado esteja associado a um imóvel:
  - Caso a guia de pagamento não esteja associada a um imóvel, será exibida a mensagem “Esta Guia de Pagamento não está associada a um imóvel”.
  - Caso contrário:
    - Caso o imóvel da guia de pagamento esteja diferente do imóvel do Registro de Atendimento, será exibida a mensagem “O Imóvel «xxxxxxxxxx» da Guia de Pagamento não corresponde ao Imóvel «Matrícula do Imóvel» do Registro de Atendimento”.
    - Caso contrário, caso a localidade da guia de pagamento esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem “A localidade «xxxxxxxxxx» da Guia de Pagamento difere da localidade «xxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel»”.
- Caso o Registro de Atendimento informado esteja associado a um cliente:
  - Caso a guia de pagamento não esteja associada a um cliente, será exibida a mensagem “Esta Guia de Pagamento não está associada a um cliente”.
  - Caso contrário:
    - Caso o cliente da guia de pagamento, será exibida a mensagem “O Cliente «xxxxxxxx» da Guia de Pagamento não corresponde ao Cliente «Código do Cliente» do Registro de Atendimento”.
    - Caso contrário, o sistema atribui ao campo Localidade:

- A localidade da guia de pagamento;
- O nome da localidade.

#### Verifica tipo de débito da guia de pagamento

- Caso tenha informado a Ordem de Serviço e o tipo de serviço da mesma esteja associado a um tipo de débito:
  - Caso o tipo de débito da guia de pagamento esteja diferente do tipo de débito do tipo de serviço da Ordem de Serviço, será exibida a mensagem “O Tipo de Débito «xxxxxxxxxx» da Guia de Pagamento não corresponde ao Tipo de Débito «xxxxxxxxxx» da Ordem de Serviço”.
- O sistema atribui o valor da guia de pagamento ao campo Valor da Devolução e permitir alteração.

#### Verifica existência do débito a cobrar

- Caso o débito a cobrar não exista, será exibida a mensagem “Débito a Cobrar inexistente”.

#### Verifica imóvel do débito a cobrar

- Caso o imóvel do débito a cobrar esteja diferente do imóvel do Registro de Atendimento, será exibida a mensagem “O Imóvel «xxxxxxxx» do Débito A Cobrar não corresponde ao Imóvel «Matrícula do Imóvel» do Registro de Atendimento”.

#### Verificar localidade do débito a cobrar

- Caso a localidade do débito a cobrar esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem “A localidade «xxxxxxxx» do Débito A Cobrar difere da localidade «xxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel»”.

#### Verifica tipo de débito do débito a cobrar

- Caso tenha sido informada a Ordem de Serviço, e o tipo de serviço da mesma esteja associado a um tipo de débito:
  - Caso o tipo de débito do débito a cobrar esteja diferente do tipo de débito do tipo de serviço da Ordem de Serviço, será exibida a mensagem “O Tipo de Débito «xxxxxxxx» do Débito A Cobrar não corresponde ao Tipo de Débito «xxxxxxxx» da Ordem de Serviço”.
- O sistema atribui o valor do débito a cobrar ao campo Valor da Devolução e permitir alteração.

#### Verifica existência do tipo de débito

- Caso o tipo de débito não exista, será exibida a mensagem “Tipo de Débito inexistente”.

#### Verifica valor da devolução

- Caso o tipo do documento selecionado seja conta, o sistema calcula o valor possível de ser devolvido.
- Caso o tipo do documento selecionado seja débito a cobrar, o sistema calcula o valor possível de ser devolvido.
- Caso o tipo do documento selecionado seja guia de pagamento, o sistema calcula o valor possível de ser devolvido.
- Caso o valor possível de ser devolvido seja  $\leq 0$ , será exibida a mensagem: “Não existe valor a ser devolvido para o documento informado”.

- Caso contrário:

- Caso o valor informado seja superior que o possível de ser devolvido e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem “Valor da Devolução deve ser até o valor «Valor possível de ser devolvido», que equivale a diferença entre o valor pago e os valores do «tipo do documento», e de Guias de Devolução”.
- Caso o tipo do documento selecionado seja “conta ou débito a cobrar ou guia de pagamento” e o valor da devolução informado esteja superior ao valor limite do tipo de crédito, e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem “Valor da Devolução ultrapassa o limite estabelecido para Devolução de Pagamento em Duplicidade”.
- Caso o tipo do documento selecionado seja devolução de valor e o valor da devolução informado esteja superior ao valor limite do tipo de crédito, e o usuário não possua senha especial, será exibida a mensagem “Valor da Devolução ultrapassa o limite estabelecido para Devolução de Outros Valores”.

Verifica sucesso da transação

- Caso o código de retorno da operação efetuada no banco de dados seja diferente de zero, será exibida a mensagem conforme o código de retorno; caso contrário, exibe a mensagem “«descrição da função» efetuada com sucesso”.

Verifica pagamento.

- Caso o documento seja do tipo conta, guia de pagamento ou débito a cobrar, e não exista pagamento para a identificação informada, será exibida a mensagem: “«tipo do documento» «xxxxxxxx» não tem pagamentos efetuados”.

Verifica existência de Guias de Devolução.

- Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um imóvel e o “Tipo de Documento” informado seja “Conta”, “Guia de Pagamento” ou “Débito a Cobrar”, o sistema verifica se já existe uma Guia de Devolução, para o imóvel, com o mesmo “Tipo de Documento” e a mesma identificação de documento, se houver, obtém o valor da devolução.
- Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um cliente e o “Tipo de Documento” informado seja “Guia de Pagamento”, o sistema verifica se já existe uma Guia de Devolução, para o cliente, com o mesmo “Tipo de Documento” e a mesma identificação de documento, se houver, obtém o valor da devolução.
- Caso o Registro de Atendimento esteja associado a um cliente e o “Tipo de Documento” informado seja “Devolução de Valor”, o sistema verifica se já existe uma Guia de Devolução, para o cliente, com o mesmo “Tipo de Documento” e o mesmo “Tipo de Débito”, será exibida a mensagem: “Já existe Guia de Devolução «xxxxxxxx» para este cliente «xxxxxxxx», e o mesmo tipo de débito «xxxxxxxx» OK ou CANCELA”. Caso o usuário selecione o “OK”, o sistema continua o processamento.

Verifica existência do funcionário

- Caso a matrícula do funcionário (xxxxxxxx) não exista no sistema, será exibida a mensagem “Funcionário inexistente”.

Verifica crédito a realizar

- O sistema verifica se existe um crédito a realizar, caso exista, será exibida a crítica “A conta referente ao mês/ano “«referência da fatura»” de valor « valor da conta» já foi devolvida.”, e não permite que se devolva novamente.

Informe os campos necessários a inclusão da guia de devolução e clique no botão **Inserir**.

Gsan > Arrecadação > Devolução > Guia Devolução > Inserir Guia de Devolução

**Inserir Guia de Devolução**

Para inserir a guia de devolução, informe os dados abaixo:

---

Registro de Atendimento:*	<input type="text"/>			
Ordem de Serviço:	<input type="text"/>			
Tipo do Documento:*	<input type="button" value="▼"/>			
Localidade:	<input type="text"/>			
Matrícula do Imóvel:	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Código do Cliente:	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Referência da Conta:	<input type="text"/>		mm/aaaa <input type="text"/>	
Guia de Pagamento:	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Débito A Cobrar:	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Tipo do Débito:*	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Valor da Devolução:*	<input type="text"/>			
Funcionário Analista:*	<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Funcionário Autorizador:*	<input type="text"/>		<input type="text"/>	

\* Campos obrigatórios

**Desfazer** **Cancelar** **Inserir**

## Preenchimento dos Campos

Campo	Preenchimento dos Campos
Registro de Atendimento(*)	<p>Campo obrigatório - Informe o número do Registro de Atendimento, ou clique no botão  para selecionar o RA desejado. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção do Registro de Atendimento, clique no link <a href="#">Pesquisar Registro de Atendimento</a>.</p>
Ordem de Serviço	<p>Campo obrigatório - Informe o número da Ordem de Serviço, ou clique no botão  para selecionar a O.S. desejada. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção da Ordem de Serviço, clique no link <a href="#">Pesquisar Ordem de Serviço</a>.</p>
Tipo do Documento(*)	<p>Campo obrigatório - Selecione o tipo do documento entre as opções disponibilizada pelo sistema.</p>
Localidade	<p>Caso este campo esteja habilitado, será obrigatório o preenchimento. Informe o número da Localidade, com no máximo 3 (três) dígitos, ou clique no botão  para selecionar a localidade desejada. O nome será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção da localidade, clique no link <a href="#">Pesquisar Localidade</a>.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Matrícula do Imóvel	Este campo será preenchido pelo sistema.
Código do Cliente	Este campo será preenchido pelo sistema.
Referência da Conta	<p>Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe-o no formato mm/aaaa (mês, ano), ou clique no botão  para selecionar a referência desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Guia de Pagamento	<p>Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o código da guia de pagamento, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão  para selecionar a guia desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Débito a Cobrar	<p>Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o código do débito a cobrar, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique no botão  para selecionar a guia desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>

Campo	Preenchimento dos Campos
Tipo do Débito(*)	<p>Campo obrigatório - Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o tipo de débito, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou clique no botão  para selecionar o tipo desejado. O nome do tipo de débito será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p> <p>Para consultar detalhes da seleção do Tipo do Débito, clique no link <a href="#">Pesquisar Tipo de Débito</a>.</p>
Valor da Devolução(*)	Campo obrigatório - Informe o valor da devolução com duas casas decimais.
Funcionário Analista(*)	<p>Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que analisou o pedido de devolução, ou clique no botão  para selecionar a matrícula desejada. O nome do funcionário será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>
Funcionário Autorizador(*)	<p>Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que autorizou o pedido de devolução, ou clique no botão  para selecionar a matrícula desejada. O nome do funcionário será exibido no campo ao lado.</p> <p>Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.</p>

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
<b>Desfazer</b>	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
<b>Cancelar</b>	Ao clicar neste botão, o sistema cancela o procedimento e retorna à tela principal.
<b>Inserir</b>	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a inserção dos dados nas bases de dados do sistema.

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:arrecadacao:inserir\\_guia\\_de\\_devolucao&rev=1439927324](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:arrecadacao:inserir_guia_de_devolucao&rev=1439927324)

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

