10/12/2025 06:32 1/8 Inserir Guia de Devolução



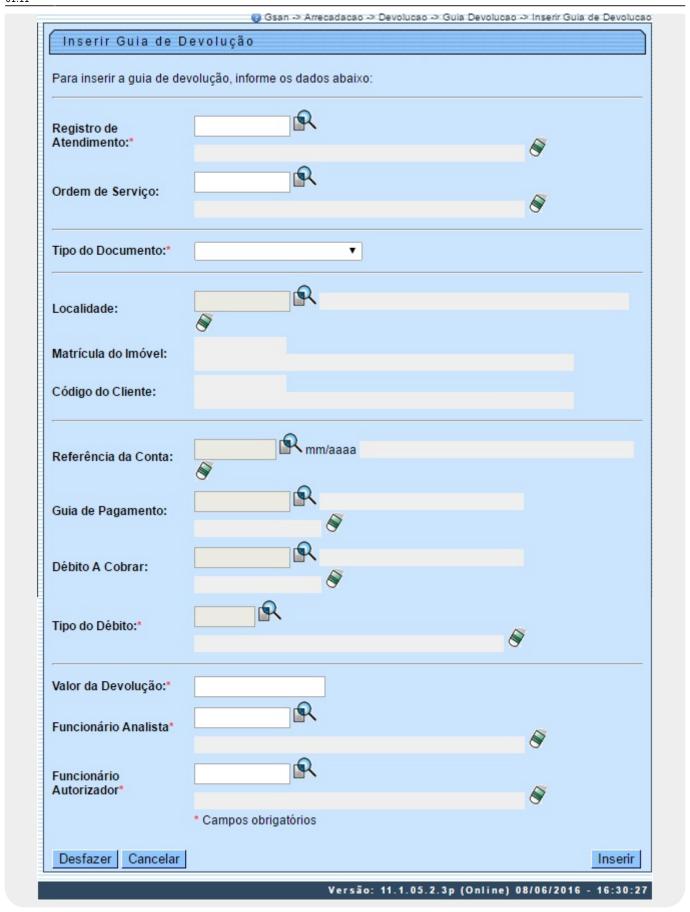
## Inserir Guia de Devolução

O objetivo desta funcionalidade é inserir uma guia de devolução nas bases de dados do GSAN. Ela pode ser acessada via **Menu de sistema**, no caminho: **GSAN > Arrecadação > Devolução > Guia de Devolução > Inserir Guia de Devolução**.

Feito isso, o sistema visualiza a tela a seguir:

_			~
$\boldsymbol{\Gamma}$	he	AM	ação
.,	115	er v	acaci
$\mathbf{}$	~	~ .	acac

Informamos que os dados exibidos nas telas e relatórios a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.				
-				



Acima, informe obrigatoriamente número do Registro de Atendimento (R.A.), ou o número da

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 06:32

10/12/2025 06:32 3/8 Inserir Guia de Devolução

Ordem de Serviço (O.S.). Caso deseje pesquisá-los, clique em . Em seguida, o sistema as telas de pesquisa, respectivamente, Pesquisar Registro de Atendimento e Pesquisar Ordem de Serviço.

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., exibindo o R.A. sem permitir alteração.

Informe os demais campos necessários à inclusão da guia de devolução e clique no botão Inserir Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**.

Antes de inserir a nova guia, o sistema efetua algumas validações:

- Verificar existência do registro de atendimento:
  - Caso n\u00e3o exista o Registro de Atendimento, ser\u00e1 exibida a mensagem Registro de Atendimento inexistente.
- Validar registro de atendimento:
  - Caso o Registro de Atendimento n\u00e3o esteja associado a um im\u00f3vel ou a um cliente, ser\u00e1 exibida a mensagem N\u00e3o h\u00e1 Im\u00f3vel 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.
- Verificar existência da ordem de serviço:
  - Caso não exista a ordem de serviço, será exibida a mensagem Ordem de Serviço inexistente.
- Validar 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».
- Verificar a existência de dados:
  - Caso n\u00e3o exista a tabela na base de dados, ser\u00e1 exibida a mensagem Tabela «nome da tabela» inexistente e cancela a opera\u00e7\u00e3o.
  - Caso a tabela esteja sem dados, será exibida a mensagem Tabela «nome da tabela» sem dados para seleção e cancela a operação.
- Verificar 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.
- Verificar existência da localidade:
  - Caso a localidade não exista, será exibida a mensagem Localidade inexistente.
- Verificar existência da conta:
  - Caso a conta não exista, será exibida a mensagem *Conta inexistente*.

- Verificar localidade da conta:
  - Caso a localidade da conta esteja diferente da localidade do imóvel, será exibida a mensagem A localidade «xxxxxxx» da Conta difere da localidade «xxxxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel».
  - Caso contrário, o sistema atribui o valor da conta ao campo Valor da Devolução e permite alteração.
- Verificar existência da guia de pagamento:
  - Caso a guia de pagamento n\u00e3o exista, ser\u00e1 exibida a mensagem Guia de Pagamento inexistente.
- Verificar imóvel ou cliente da guia de pagamento:
  - o Caso o Registro de Atendimento informado esteja associado a um imóvel:
  - Caso a guia de pagamento n\u00e3o esteja associada a um im\u00f3vel, ser\u00e1 exibida a mensagem
     Esta Guia de Pagamento n\u00e3o est\u00e1 associada a um im\u00f3vel.
  - Caso contrário:
    - Caso o imóvel da guia de pagamento esteja diferente do imóvel do Registro de Atendimento, será exibida a mensagem O Imóvel «xxxxxxxxx» 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 «xxxxxxxxx» 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 «xxxxxxx» 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 O nome da localidade.
- Verificar 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 «xxxxxxxxxxx» 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.
- Verificar existência do débito a cobrar:
  - · Caso o débito a cobrar não exista, será exibida a mensagem *Débito a Cobrar inexistente*.
- Verificar 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 «xxxxxxx» do Imóvel «Matrícula do Imóvel».

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 06:32

10/12/2025 06:32 5/8 Inserir Guia de Devolução

- Verificar 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 «xxxxxxx» 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.
- Verificar existência do tipo de débito:
  - · Caso o tipo de débito não exista, será exibida a mensagem *Tipo de Débito inexistente*.
- Verificar 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 ← 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.
- Verificar 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.
- Verificar 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» «xxxxxxx» não tem pagamentos efetuados.
- Verificar 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 «xxxxxxx» para este cliente «xxxxxxx», e o mesmo tipo de débito «xxxxxx» OK ou CANCELA*. Caso o usuário selecione o "OK", o sistema continua o processamento.

- Verificar existência do funcionário:
  - Caso a matrícula do funcionário (xxxxxxxxx) não exista no sistema, será exibida a mensagem "Funcionário inexistente".
- Verificar 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.

## **Preenchimento dos Campos**

Campo	Preenchimento dos Campos
	Campo obrigatório - Informe o número do Registro de Atendimento, ou clique
Registro de	no botão ៓ para selecionar o RA desejado. O nome será exibido no campo ao lado.
Atendimento(*)	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🕙 ao lado do campo em exibição. Para consultar detalhes da seleção do Registro de Atendimento, clique no link
	Pesquisar Registro de Atendimento.
	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.
Ordem de Serviço	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🕙 ao lado do campo em exibição.
	Para consultar detalhes da seleção da Ordem de Serviço, clique no link Pesquisar Ordem de Serviço.
Tipo do Documento(*)	Campo obrigatório - Selecione o tipo do documento entre as opções disponibilizada pelo sistema.
	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.
Localidade	Para consultar detalhes da seleção da localidade, clique no link Pesquisar Localidade.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🍣 ao lado do campo em exibição.
Matrícula do Imóvel	Este campo será preenchido pelo sistema.
Código do Cliente	Este campo será preenchido pelo sistema.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 06:32

10/12/2025 06:32 7/8 Inserir Guia de Devolução

Campo	Preenchimento dos Campos
	Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório.
Referência da Conta	Informe-o no formado mm/aaaa (mês, ano), ou clique no botão R para selecionar a referência desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🍣 ao lado do campo em exibição.
	Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o código da guia de pagamento, com no máximo 9 (nove) dígitos, ou clique
Guia de Pagamento	no botão 🖺 para selecionar a guia desejada. A identificação será exibida no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.
Débito a Cobrar	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.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🍣 ao lado do campo em exibição.
	Campo obrigatório - Caso este campo esteja habilitado, o preenchimento será obrigatório. Informe o tipo de débito, com no máximo 4 (quatro) dígitos, ou
Tipo do Débito(*)	clique no botão 🕦 para selecionar o tipo desejado. O nome do tipo de débito será exibido no campo ao lado.
Tipo do Debito( )	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🍣 ao lado do campo em exibição.
	Para consultar detalhes da seleção do Tipo do Débito, clique no link Pesquisar Tipo de Débito.
Valor da Devolução(*)	Campo obrigatório - Informe o valor da devolução com duas casas decimais.
	Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que analisou o pedido
Funcionário Analista(*)	de devolução, ou clique no botão P para selecionar a matrícula desejada. O nome do funcionário será exibido no campo ao lado.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🍣 ao lado do campo em exibição.
	Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que autorizou o
Funcionário Autorizador(*)	pedido de devolução, ou clique no botão P para selecionar a matrícula desejada. O nome do funcionário será exibido no campo ao lado.
Autorizador(*)	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🕙 ao lado do campo em exibição.

## Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade	
<b>Q</b>	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado nas bases de dados.	
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.	

update: 31/08/2017 ajuda:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao&rev=1472151627 01:11

Botão	Descrição da Funcionalidade
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela o procedimento e retorna à tela principal.
Inserir	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=147215162

Last update: 31/08/2017 01:11



Printed on 10/12/2025 06:32 https://www.gsan.com.br/