10/12/2025 04:03 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:

### Observação

nformamos que os dados exibidos nas telas e relatórios a seguir são fictícios, e não etratam informações de clientes.				

Last update: 22/09/2017 ajuda:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao&rev=1504141869 18:12

Para inserir a guia de de	volução, informe os dados abaixo:	
Registro de Atendimento:*		
Ordem de Serviço:		●
Ordeni de Serviço:		8
Tipo do Documento:*	•	
Localidade:		
Matrícula do Imóvel:		
Código do Cliente:		
Referência da Conta:	Mm/aaaa	
Guia de Pagamento:		
Débito A Cobrar:		
Tipo do Débito:*		8
Valor da Devolução:*		
Funcionário Analista*		8
Funcionário Autorizador*		8
	* Campos obrigatórios	J
Desfazer   Cancelar		Inserir

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

https://www.gsan.com.br/ Printed on 10/12/2025 04:03

10/12/2025 04:03 3/8 Inserir Guia de Devolução

Ordem de Serviço (O.S.). Caso deseje pesquisá-los, clique em . Em seguida, o sistema exibe 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 Para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique AQUI.

Inserir

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

- Verificar existência do registro de atendimento:
  - o Caso não exista o Registro de Atendimento, será 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 Não há Imóvel nem Cliente associado ao Registro de Atendimento «Registro de Atendimento».
  - o 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:
  - o Caso não exista a ordem de serviço, será exibida a mensagem Ordem de Serviço inexistente.
- Validar ordem de serviço:
  - o 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.
  - o 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:
  - o 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.
- 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 «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.
- 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 04:03

10/12/2025 04:03 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
Registro de Atendimento(*)	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.
	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.
Ordem de Serviço	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.
	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.
Localidade	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.
	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 04:03

10/12/2025 04:03 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.
Guia de Pagamento	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.
	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.
	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.
Funcionário Analista(*)	Campo obrigatório - Informe a matrícula do funcionário que analisou o pedido
	de devolução, ou clique no botão R 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.
Funcionário Autorizador(*)	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.
	Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão 🕙 ao lado do campo em exibição.

# Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade	
	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: 22/09/2017 ajuda:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:arrecadacao:inserir\_guia\_de\_devolucao&rev=1504141869 18:12

Botão	ão 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=1504141869

Last update: 22/09/2017 18:12



Printed on 10/12/2025 04:03 https://www.gsan.com.br/