24/11/2025 16:56 1/13 Devolução de Pagamentos



Devolução de Pagamentos

O objetivo desta funcionalidade é **filtrar um registro de atendimento para devolução de pagamentos**, exibindo uma tela para que sejam informados os critérios de filtro para a pesquisa do registro de atendimento (**RA**) referente à devolução de valores, considerando tanto devoluções por retificações, créditos a transferir e a realizar, quanto guias de devolução. Porém, a funcionalidade permite que se faça devoluções de pagamentos nas situações *pagamento em duplicidade*, *fatura inexiste* e *valor não confere* sem **RA**, desde que você tenha permissão especial para isso. A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema** por três caminhos,

1.

GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Filtrar RA Devolução de Valores,

GSAN > Atendimento ao Público > Filtrar RA Devolução de Valores,

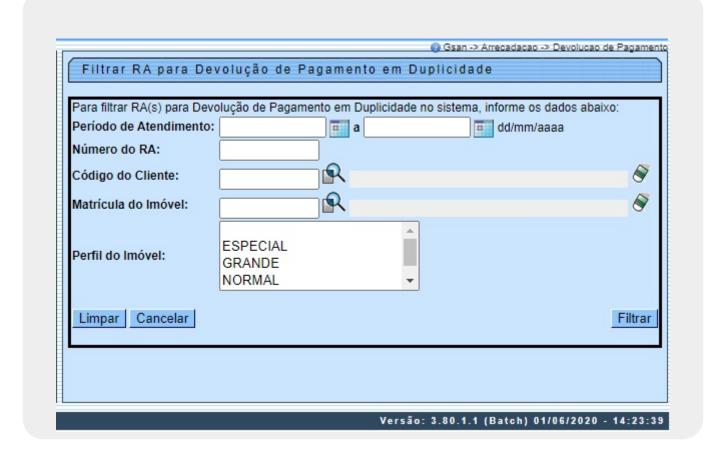
GSAN > Arrecadação > Devolução > Devolução de Pagamentos.

Feito isso, o sistema apresenta a tela a seguir:

Observação

dependendo da empresa:

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



Acima, preencha os campos que julgar necessários, clicando em seguida em **Filtrar** (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique **AQUI**). Feito isso, o sistema exibe os registros de atendimento resultantes da pesquisa, conforme os critérios informados:

Tela Devolução de Pagamentos em Duplicidade - Pesquisa



Acima, selecione o registro de atendimento que contém os documentos para os procedimentos de devolução. Ao clicar no *link* do campo **RA**, o sistema exibe a consulta aos dados do registro de atendimento, conforme tela a seguir:

Tela Consultar Dados de Registro de Atendimento

Consultar Dad	tos do R	egistro de Atendimento			
Número do PA	Dados Gerais do Registro de Atendimento Número do RA: 3687224 Situação do RA: PENDENTE				
Número Manual:	300	7224 Situação do RA: PENDE	INIE		
Usuário que Abrit					
Tipo de Solicitaçã	io: 200	/OLUCAO DE VALORES			
Especificação:	106				
Tipo de Atendime		OLUCAO AUTOMATICA DE PAGAMENTOS EM I on-line manual	DOPLICIL		
Data do Atendime	ento: 20/0	03/2017			
Hora do Atendime Tempo de Espera					
Atendimento: Data Prevista:		às 03/2017			
Valor Sugerido:	23/1	13/2017			
Meio de Solicitaçã	io: 4	ERNO			
Unidade de	521		IBATE /		
Atendimento: Unidade Atual:	521				
Observação:	VR	DO DEBITO 2.381,81			
		Dados do Local da Ocorrência			
Matricula do	65348	504.013.250.0577 Consultar Dét	nitos		
Imóvel: Rota:	9	Sequencial Rota: 1343			
Contas Associadas ao Registro de Atendimento					
Mes/An			lor Total		
Endereço da	DIIA ADE	ODATO JOSE DOS REIS MRV - NOVA			
Ocorrência:	PARNAMI	RIM PARNAMIRIM RN 59152-	1.		
Ponto de Referência:					
Município: Bairro:					
Área do Bairro:					
Localidade:	504	ESC DIST DE NOVA PARNAMIRIM			
Setor Comercial:		SETOR 013 NOVA PARNAMIRIM			
Quadra:	250				
Divisão de Esgoto:					
Local da					
Ocorrência:	PARALE	LEPIPEDO Pavimento da Calçada:			
Rua:	CIMENT				
Descrição do					
Local da Ocorrência:			1.		
		Dados do Solicitante			
N° Protocolo: 201					
Solicitante: 833	384	MRV ENGENHERIA E			
Solicitante:					
Funcionário Responsável:					
Nome do Solicitante:					
Ocorrência: PAR	A PROJET.	ADA N SN - QD 23 - NOVA PARNAMIRIM RN 59140-			
Ponto de Referência:					
Fone do Solicitante:					
		Anexos			
		Anexog			
Unidade de Origer	n·	Dados da Última Tramitação 5212 NUCLEO DE COBR, FISCALIZAÇÃO	E COMBATE /		
Unidade Atual:		5212 NUCLEO DE COBR,FISCALIZACAO			
Data do Trâmite: Hora do Trâmite:		20/03/2017 13:59			
Usuário Responsá	ivel:	258 JOSE EVERALDO VIEIRA			
Usuário que efetu					
Parecer do Trâmite	e:	TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTUR REGISTRO DE ATENDIMENTO	A DO		
		Dados de Reiteração			
Data-Hora	1	Iome do Solicitante Cliente Unidade	Fone		
Núme de De	ualı	Dados da Reativação			
Número do RA Atu Situação do RA At	tual:				
Motivo da Reativa	ção:				
Data da Reativaçã Hora da Reativaçã					
Data Prevista do R	RA Atual:				
Unidade da Reativ Unidade do RA At					
Observação:	uui.				
Jose TuyuU.		200			
	Dados do Encerramento				
Motivo do Encerra Número do RA de	iinento:				
Referência:					
Situação do RA Referência:					
Data da Encerramo Hora do Encerram					
Data Prevista:					
Unidade do Encerramento:					
Usuário do Encerr	ramento:				
Parecer do Encerr	amento:				
		Dados das OS associadas			
		Dados de Pagamentos em Duplicidade			
Mês/Ano Pagam 05/2011	ento	Data do Pagamento Valor do Pagamento 13/06/2011 2.381,81	Devolvido? NãO		
10/2011		30/11/2011 2.783,06	NãO		
09/2012		24/09/2012 3.639,36 8.804,23			
Valor Total:					

Note que, acima, a tela já aparece exibindo também os detalhamentos, expandidos a partir dos campos abertos por cliques nos seguintes links:

1.
Dados do Local de Ocorrência;
2.
Contas Associadas ao Registro de Atendimento;
3.
Dados do Solicitante;
4.
Anexos;
5.
Dados da Última Tramitação;
6.
Dados de Reiteração;
7.
Dados de Reativação;
8.
Dados do Encerramento;
9.
Dados da ordem de serviço associada;

Dados de Pagamentos em Duplicidade.

Agora, para pesquisar o **RA** e exibir os detalhes referentes à devolução de valores, clique no checkbox do campo **Marcar**, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade**. Em seguida, clique no botão **Consultar**. Feito isso, o sistema acessa a próxima tela:

Tela Devolução de Pagamentos em Duplicidade (ou não classificados) - Consulta

24/11/2025 16:56 5/13 Devolução de Pagamentos

	71	REFEITURA MU	NICIPAL DE					
Pagamer	ntos não Class	ificados						
Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Data Pagamento	Valor Excedent	te Sit.	TIDO II	oc
			48,65	09/07/2019	48,65		GPAG	À
			48,65	10/07/2019	48,65	FIN	GPAG	
	11/2015	30/11/2015	59,52	17/11/2015	59,52	PDU	GPAG	
	<u>11/2015</u>	10/12/2015	59,52	30/11/2015	59,52	PDU	GPAG	Ţ
				Tota	l de Crédito:			0,0
Contas Marcar	Mês/Ano	Vonc	imento	Valor		Situa	cão	
Marcai	WIESIAITO		Total do Crédito	3.70.70	0,00	Situa	Calcul	
					1000000			
Guia de l	Devolução							
Marcar	Mês/Ano	Data Emi	ssão Data P	agamento	Valor	Tipo E	Ocumen	to
			Ca	Icular Guia(s) [Devolução		Ger	ar
		ita, informe os da	ados abaivo:					
Dara retit	ficação da con	tu, illionine os ut	dos ubulko.					
Para retit	ficação da con							
Conta a s	ser Retificada	anta Valor Origi	sal Valor Crád	ito Valor Atu	al.	Situaçã.		
Conta a s Mês/	ser Retificada Ano Vencim	ento Valor Origii	nal Valor Créd	ito Valor Atu	al :	Situação	0	
Conta a s Mês/ <i>l</i> Crédito a	ser Retificada		nal Valor Créd Origem	ito Valor Atu	al Valor		o Referênci	a
Conta a s Mês/A Crédito a Tipo	ser Retificada Ano Vencim ser Transferid			ito Valor Atu				a

Na tela acima, dependendo da empresa, os pagamentos são classificados como *em duplicidade* ou *não classificados*. É possível que o usuário faça devoluções de pagamentos na situação, **PAGTO**. **DUPLICIDADE**, **FATURA INEXISTE** e **VALOR NÃO CONFERE** sem a necessidade de um **RA**, desde que ele tenha permissão especial para isso.

A tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** é composta pelos quadros:

1.

Documentos Pagos;

2.

Contas, que foram faturadas e ainda não pagas;

3.

Guia de Devolução;

4.

Conta a ser Retificada;

5.

Crédito a ser Transferido;

6.

Crédito a realizar.

O quadro **Guia de Devolução** serve para a devolução de pagamentos não classificados. Caso o filtro inicial tenha sido pelo **Código do Cliente**, o sistema seleciona os pagamentos em duplicidade relacionados ao cliente escolhido no campo **Código do Cliente**. No entanto, a geração de uma guia de devolução independe de o filtro ser feito por cliente ou não. Nesse caso, o filtro de cliente serve mais para pesquisar pagamentos pelo **Código do Cliente**, encontrando as guias de pagamentos de cliente - aquelas que não têm imóveis associadas.

Para cada pagamento não classificado, é gerada uma **Guia de devolução**, mesmo que sejam da mesma referência. À medida que forem marcados os pagamentos não classificados ou as contas, o quadro **Guia de Devolução** é atualizado, depois de clicar em Calcular Guia(s) Devolução.

24/11/2025 16:56 7/13 Devolução de Pagamentos

Cliente:	PF	REFEITURA MU	JNICIPAL DE A	LAGOINHA				
Pagamentos não Classificados								
Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Data Pagamento	Valor Exceden	te Sit.	Tipo D	0
			48,65	09/07/2019	48,65	FIN	GPAG	2
			48,65	10/07/2019	48,65	FIN	GPAG	ľ
	<u>11/2015</u>	30/11/2015	59,52	17/11/2015	59,52	PDU	GPAG	
	<u>11/2015</u>	10/12/2015	59,52	30/11/2015	59,52	PDU	GPAG	١,
				Tot	al de Crédito:		(0,0
Contas								
Marcar	Mês/Ano	Vend	cimento	Valor		Situaç	ão	
			Total do Crédito	Abatido:	0,00		Calcu	aı
	Devolução							
Marcar	Mês/Ano	Data Em	issão Data P	agamento	Valor	100 to 700 to 100 to	ocumen	to
		02/06/20	20 09/0	7/2019	48,65		IIA DE AMENTO	,
					100000000000000000000000000000000000000			
	Total:				48,65			
	Total:		Ca	lcular Guia(s)			Ger	aı
				lcular Guia(s)			Ger	a
Para retii		nta, informe os d		lcular Guia(s)			Ger	a
		ıta, informe os d		lcular Guia(s)			Ger	rai
	ficação da con ser Retificada	ita, informe os d ento Valor Origi	ados abaixo:		Devolução	Situação		ra
Conta a s Mês/	ficação da con ser Retificada	ento Valor Origi	ados abaixo: nal Valor Créd		Devolução			
Conta a s Mês/A Crédito a Tipo	ficação da con ser Retificada Ano Vencim	ento Valor Origi	ados abaixo:		Devolução			

Versão: 3.82.0.0 (Batch) 02/06/2020 - 10:21:44

Agora, basta clicar acima no botão Gerar do quadro Guia de Devolução para gerar as guias de devolução para cada pagamento selecionado nos quadros Pagamentos não classificados ou Contas, gerando a Tela de Sucesso cujo link Emitir Guias de Devolução, emite a guia em três vias: para o cliente, o arrecadador e a concessionária, conforme exemplo AQUI.

A funcionalidade para **Efetuar Devolução de Valores**, será ativada a partir da seleção do RA. Essa funcionalidade se baseia na funcionalidade **Efetuar Devolução de Valores Pagos em Duplicidade**, que contempla os três tipos de devoluções.

Para os pagamentos em duplicidade, também considera os pagamentos em duplicidade para os tipos de documentos:

1.

Guia de Pagamento; e

2.

Débito a Cobrar.

No caso de pagamento com valor maior que o do documento, serão apresentados os documentos de acordo com o tipo correspondente e exibidos os respectivos valores faturado, pago, e de crédito para devolução.

Para o caso de documento pago que contém alguma cobrança indevida, o sistema exibe na tela uma tabela correspondente ao tipo do documento, os documentos faturados e pagos associados ao RA selecionado no filtro, exibindo os respectivos valores faturado, corrigido e de crédito para devolução.

O crédito devido pode ser concedido nas contas que ainda estão em aberto. Nesse caso, o usuário deve selecionar, no primeiro quadro, os documentos pagos com valor a ser devolvido e o valor do crédito e, no segundo quadro, as possíveis contas a serem retificadas a partir dos créditos oriundos das devoluções. À medida que o usuário selecione documentos no primeiro quadro, o sistema acumula o valor do crédito, no *Total do Crédito* exibido no rodapé; à medida que o usuário selecione contas no segundo quadro, o sistema abate do valor dessa conta marcada o valor do crédito oriundo do primeiro quadro, acumulando esse valor no *Total do Crédito Abatido*, exibido no rodapé do segundo quadro.

Ao clicar no botão Calcular, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente, apresentando, no quadro Contas a Serem Retificadas, as contas selecionadas para receber os créditos e os respectivos valores que resultarão da retificação. Será exibida na tela os Créditos Realizados, correspondentes a cada conta a ser retificada. Caso ainda tenha sobrado valor para devolução, sem conta selecionada para retificação, ou nenhuma conta tiver sido selecionada (restando o valor integral do crédito), será disponibilizada a opção para que possa ser gerado um Crédito a Realizar a ser distribuído em contas futuras. O usuário deve possuir permissão especial para realizar a opção para gerar uma Guia de Devolução para posterior crédito bancário na conta do solicitante.

No item Saldo do Crédito a Transferir, caso o usuário não possua Permissão Especial, apenas a geração do Crédito a Realizar será possível. Caso seja selecionada a opção para gerar Crédito a Realizar, será exibido no quadro os Créditos a Realizar, correspondentes às devoluções selecionadas, para serem incorporados nas contas a serem faturadas. Caso a opção seja para gerar Guia de Devolução, o sistema apresenta os dados da guia a ser gerada, e, ao concluir a funcionalidade, gera a respectiva guia de devolução para posterior crédito bancário na conta do solicitante.

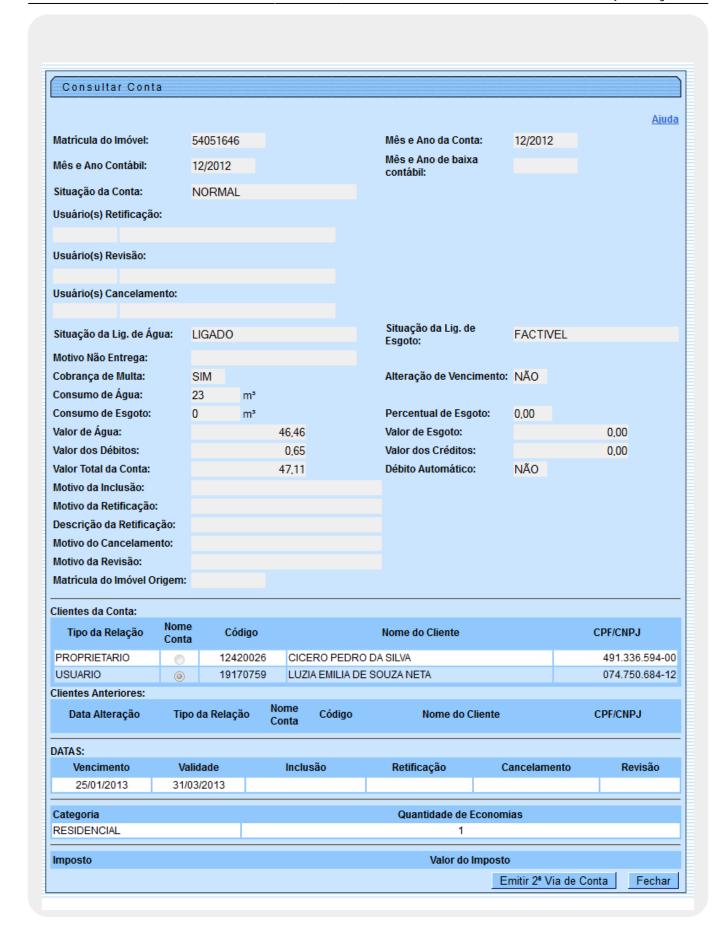
Não será permitida a devolução parcial, portanto o checkbox do campo **Marcar** fica desabilitado para que seja feita a operação de devolução incluindo os valores crédito/débito.

Por solicitação da **Compesa**, foi criado um novo motivo de revisão: **Solicitação de Devolução**, a ser colocado nas contas selecionadas para revisão no momento da inclusão/atualização do RA. As contas ficam associadas ao RA.

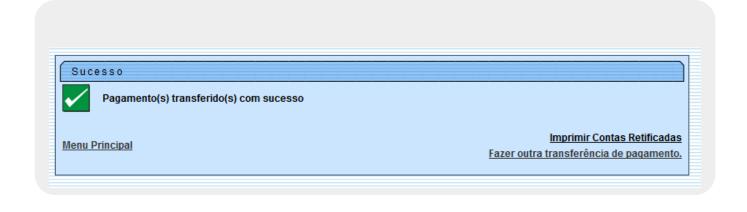
Foi alterada a funcionalidade **Devolução de Valores**, para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão com esse motivo, e associadas ao RA. Após a devolução efetuada, ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, as contas serão retiradas de revisão, no **Encerrar Registro de Atendimento**.

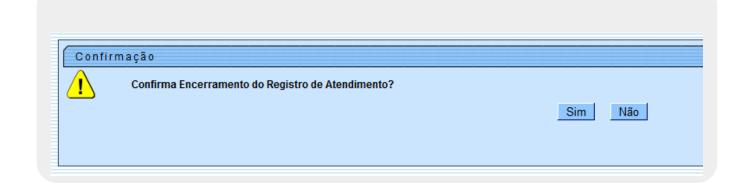
Ao clicar no *link* do campo *Mês/Ano*, quadro *Contas*, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** será exibido o detalhe da conta, conforme abaixo:

24/11/2025 16:56 9/13 Devolução de Pagamentos



Tela de Sucesso





Tela de Sucesso - Guias de Devolução



24/11/2025 16:56 11/13 Devolução de Pagamentos

Guia de Devolução

	GUIA DE DEVOLU	ÇÃO	451/2020
Valor: R\$ 73,13	Registro de Serviço/Atendimento:	Código Cliente:	8037715
Devolvemos a PREFEITUR	A MUNICIPAL DE	•	
endereço RUA DOUTOR C	JOAO PEQUENO - CENTRO ALAGOINHA PB 58390-		
ident. n°	CPF/CNPJ: 08. 26.263/0001-3		
	TA E TRES REAIS e TREZE CENTAVOS de valor a seguir discriminadas:		
		Autorização: 01/06,	/2020
referente à restituição	o de valor a seguir discriminadas:	Autorização: 01/06,	/2020
referente à restituição Digitação: 01/06/2020	Análise: 01/06/2020	Autorização: 01/06,	/2020

Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Especificação	Campo obrigatório. Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Este campo não está disponível para as empresas que utilizam o Gsan versão Postgree.
Período de Atendimento	Informe as datas válidas do período de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário.
Número do RA	Informe o número do Registro de Atendimento relativo à devolução de valores.
Código do Cliente	Informe o código do cliente para filtrar os pagamentos não classificados relacionados a ele, ou clique no botão R, Pesquisar Cliente , para selecionar o cliente.
Matrícula do Imóvel	Informe a matrícula do imóvel, ou clique no botão A, Pesquisar Imóvel, para selecionar a matrícula desejada. A identificação do imóvel será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão ao lado do campo em exibição.

Campo	Orientações para Preenchimento
Perfil do Imóvel	Selecione o perfil do imóvel, clicando sobre a opção desejada. Para selecionar mais de uma opção, mantenha a tecla <i>Ctrl</i> pressionada e clique sobre as demais opções.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema seleciona uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário.
•	Ao clicar neste botão, o sistema consulta um dado na base de dados.
8	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Consultar	Ao clicar neste botão, o sistema exibe os detalhes referentes à devolução de valores.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.
Calcular	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
Transferir	Ao clicar neste botão, o sistema conclui a operação de devolução de valores.
Emitir 2ª Via de Conta	Ao clicar neste botão, o sistema emite a segunda via da conta.

Referências

Filtrar Registro de Atendimento de Devolução de Valores

Efetuar Devolução de Valores de Pagamentos Não Classificados

Termos Principais

Registro de Atendimento

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:devolucao_de_pagamentos

Last update: **04/06/2020 14:36**