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,

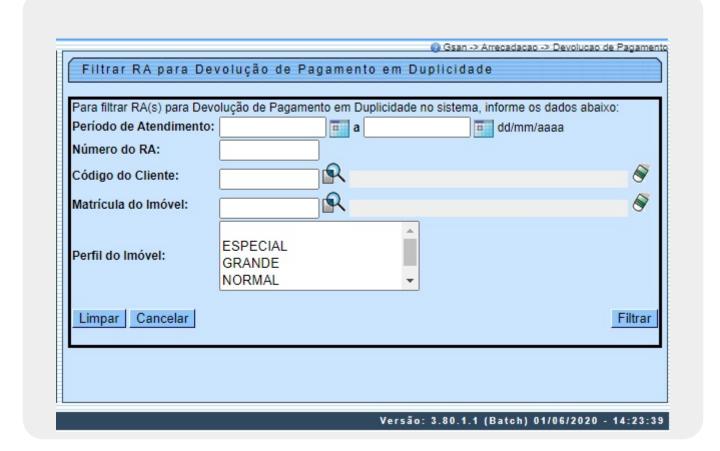
GSAN > Arrecadação > Devolução > Devolução de Pagamentos.

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.

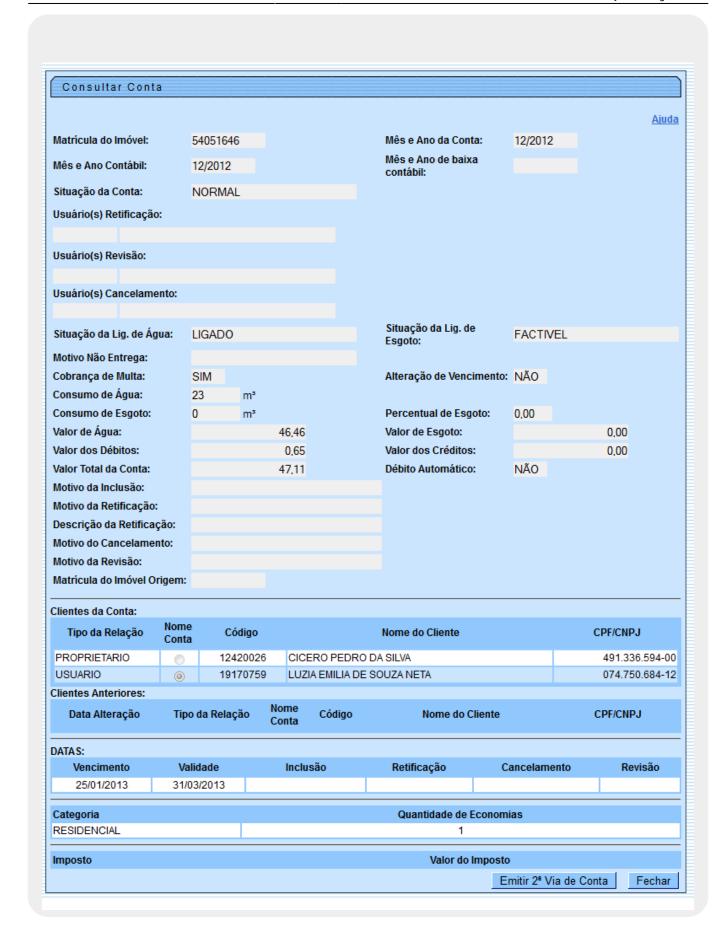
Não será permitida a devolução parcial, portanto o checkbox do campo **Marcar** fica desabilitado para que seja feita a operação de devolução incluindo os valores crédito/débito.

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**.

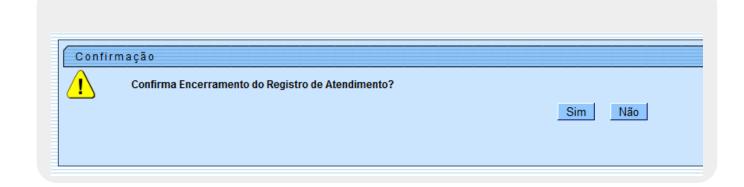
Ao clicar no *link* do campo *Mês/Ano*, quadro *Contas*, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** será exibido o detalhe da conta, conforme abaixo:

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, <b>Pesquisar Cliente</b> , 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**