# **Devolução de Valores**

Alteradas as funcionalidades de "Inserir Registro de Atendimento" e "Manter Registro de Atendimento", quando o Tipo de Solicitação selecionado for "Devolução". Apresentamos a seguir, os detalhes das alterações referentes à "Devolução de Pagamentos em Duplicidade"; "Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento"; e "Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago":

## Devolução de Pagamentos em Duplicidade

Acrescentada a possibilidade para considerar outros pagamentos em duplicidade, que não seja uma conta (guia de pagamento ou débito a cobrar). A partir do indicador ativo associado à especificação do tipo de solicitação, correspondente à informação de documentos com pagamento em duplicidade, o sistema recupera os documentos não classificados do imóvel, que correspondem a pagamento em duplicidade, e exibe na aba de Local da Ocorrência do RA, aqueles para os quais não tenha havido devolução.

## Devolução de Pagamentos com Valor Maior que o Documento

De forma semelhante aos pagamentos em duplicidade, a partir do novo indicador ativo, associado à especificação do tipo de solicitação correspondente à informação de pagamento com valor maior do que o do documento, o sistema recupera os documentos não classificados do imóvel, que correspondem a pagamento a maior, e exibe na aba de Local da Ocorrência do RA, aqueles para os quais não tenha havido devolução, com o identificador de documento e o identificador de devolução do pagamento:

Last update: 31/08/2017 01:11 \_\_\_\_\_\_\_ajuda:devolucao\_de\_valores https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:devolucao\_de\_valores&rev=1426604469

Inserir f	Regist	ro de Atendimento	)		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos
		Nº Proto	oolo: 20	42400	740040	, 20		
loro incorir d	rogistr	o do standimento, inform	5010. 20					Ainds
móvel:	otoro			S do local (		iua.	Concultar	Débitoe
28	81853	020.710.130.61	50.000	·		luentes	Consultar	Debitos
		Pagamentos (	com Valor M	laior que (	o Docume	ento		
Remover		Documento	Mê	s/Ano	Valo	r Pag.	Valo	r Dev.
<b>1</b>		Guia de Pagamento	02/	2010	10	0,00	100	,00
/alor lotal:								100,00
Conta:	[				N			Adicionar
Remover	Con	ta			9			Autoinai
Endereco da	a Ocorri	ência:				А	dicionar	ProGIS
Remover			Enderec	o da Ocol	rrência			
<b>(3)</b> F	RUA NEL	LSON ARAUJO - 446 - 00	000000000000000000000000000000000000000	)0000 - CE	ENTRO BO	DOCO PE	56220-000	
Município:	BODO	со						
Ponto de	1000							
Referência:								
Coordenada								
Norte:								
Coordenada Leste:								
Município:		R				8		
Rairro		R				N		
Área do						9		
Bairro:			<b>_</b>					
		0				~		
.ocalidade:	20	BODOCO				8		
Setor Comercial:	710	SETORX				Ì		
Quadra:	130	]						
Divisão de		<u> </u>	-					
unidade								
Destino:						•		
Parecer								
framitação:								
	0/400							
ocal da								
Deorrência:			•					
la Rua:	PARA	LELEPIPEDO	<b>_</b>					
Pavimento	CIMEN	VTO	-					
la calçaua:								
locorioñe								
lo Local da								
Dcorrência:	0/200				.4			
		*	Campos ob	prigatórios	;			
				Volta	r Ava	nçar		
Desfazer		ancelar	•	Volta	ir Ava	nçar	r	

### Devolução de Valores Cobrados Indevidamente em Documento Pago

Para este tipo de solicitação, a devolução só pode ser efetuada por usuário que possua "permissão especial". Dessa forma, todos os procedimentos descritos a seguir só se aplicam às funcionalidades "Inserir Registro de Atendimento" e "Manter Registro de Atendimento" para usuários que possuam a respectiva permissão especial. Caso contrário, serão permitidas, apenas, as operações normais, possibilitando aos atendentes (que em geral não possuem a permissão especial), inserir o RA para esse tipo de devolução, e em uma etapa posterior, uma segunda pessoa possuidora da permissão especial complementa os demais dados para efetivação da devolução de valores cobrados indevidamente em documento pago. Havendo a permissão especial, a partir do indicador ativo, referente à informação de documento pago contendo alguma cobrança indevida, será habilitada na tela correspondente à aba de "Local da Ocorrência":

		Nº Pr	otocolo: 2	01310071224	90		
Para inserir o	registro	o de atendimento	informe os dad	os do local da ocorrê	ncia:		Aiud
móvel: 70	011/52			RAS Pe	ndentes	Consulta	r Débitos
/0	011455				aontoo	oonound	Dobitoo
Desquiser	Docum	ontos Pagos					
resquisar	Docum	Pagame	ntos com Valor	Cobrado Indevidame	ente		
Remover		Documento	Mês/Ano	Motivo Cob. In	levida	Valor Pag	. Valor De
8		Conta	01/2009			22,17	
Valor Total:							0,00
-		4		8		_	
Conta:				۲			Adicionar
Remover	Cont	ia 					D 010
Endereço da	OCOLLE	encia:			A	dicionar	ProGIS
Remover			Endere	eço da Ocorrência			
🚺 R		CIONILA BARBOS	5A - NUM 0029	3 - CENTRO AGRES	TINA PE 55	495-000	
Ponto de Referência:							
Coordenada							
Norte: Coordenada							
Leste:							
Município:		R			8		
Bairro:		Q					
Área do					0		
Bairro:			-				
		•			~		
Localidade:	3	AGRESTIN	JA		8		
Setor Comercial:	810	ALT. FAT O	)5/2002-DFT		8		
Quadra:	125						
Divisão de							
Esgoto:		0	<b>*</b>				
Unidade Destino:	9050	GERENC	A DE RELACIÓ	DNAMENTO COM	CLIEI 📎		
Parecer Tramitação:							
innaçao.	0/400						
ocalda							
Ocorrência:			-				
Pavimento	PARA	LELEPIPEDO	-				
Pavimento	OWEN						
da Calçada:	CIVIEN	110	<b>T</b>				
Descrição							
Local Ocorrência:				.11			
	0/200						
			* Campos	obrigatórios			
				Voltar Ava			
				Vultar Ava	nçar   /		

A opção para chamar a funcionalidade "Pesquisar Documentos Pagos", através do botão

Pesquisar Documentos Pagos, a qual exibirá uma tela para que sejam informados alguns critérios de filtro para a pesquisa de documentos pagos (contas, guias de pagamento ou débitos a cobrar) do imóvel selecionado:

Pesquisar Documen	tos Pagos	
	Dados do Imóvel	
Matrícula do Imóvel:	76011453	
Inscrição:	003.810.125.0017.180	
Para pesquisar documentos	pagos, informe os dados abaixo:	
Tipo do Documento:*	💿 Conta 💿 Guia de Pagamento 💿 Débito a Cobrar	
Período de Referência:	a (mm/aaaa)	
Período de Emissão:	a (dd/mm/aaaa)	
Período de Vencimento:	a (dd/mm/aaaa)	
Período de Pagamento:*	02/03/200 a 09/03/200 (dd/mm/aaaa)	
	*Campos obrigatórios	
Desfazer Fechar	Pesquisa	ar

Pesquisar

Ao clicar no botão , o sistema exibirá os documentos já pagos, que atendam aos critérios informados, exceto os que já tenham devoluções efetivadas, de modo que, o usuário possa selecionar os documentos pagos a serem considerados para os procedimentos de devolução.

Pesquisar Documentos Pagos								
Dados do Imóvel								
Matrícula do Imóvel: 76011453								
Inscrição:		003.81	0.125.0017.180					
Todos	Mês/Ano	Data Emissão	Data Vencimento	Valor Documento	Data Pagamento			
	01/2009	24/01/2009	10/02/2009	22,17	09/03/2009			
Voltar Pesquisa Selecionar Documentos								

Os documentos selecionados serão exibidos, de acordo com o tipo de documento correspondente, sendo disponibilizado um hiperlink "Mês/ano (no quadro: Pagamentos com Valor Cobrado Indevidamente, tela Inserir Registro de Atendimento), sobre a referência do mesmo que, ao ser ativado, exibirá uma tela "popup" (abaixo), para obtenção do seu valor correto. Caso o documento seja uma "Guia de Pagamento" ou um "Débito a Cobrar", o sistema exibirá a tela "popup", a partir da qual deverá ser informado diretamente o valor que deveria ter sido cobrado, de modo a possibilitar a obtenção do valor da devolução a ser creditado para o documento. Caso o documento seja uma "conta", o sistema exibirá a tela "popup", a partir da qual serão informados os parâmetros para cálculo e obtenção do valor correto. É obrigatório informar o motivo da devolução, ou seja, o que foi cobrado indevidamente, de modo a esclarecer a razão pela qual está sendo feita a devolução ao cliente. O sistema mantem armazenados os motivos a serem considerados.

Serão exibidos todos os parâmetros utilizados para o cálculo da conta que foi faturada indevidamente, sendo possível informar os novos parâmetros que devem ser considerados para o cálculo do valor real da referida conta, de forma semelhante a uma retificação.

Não será efetuada nenhuma retificação ou alteração na conta já faturada e paga, apenas, calculado o seu valor correto, de modo que, a partir da diferença entre o valor faturado e o valor correto, possa ser obtido o valor da devolução. Dessa forma, após informar os novos parâmetros e clicar no botão <u>Calcular</u>, o sistema executará os cálculos e apresentará os novos valores referentes a Água, Esgoto, Débitos e Créditos, bem como o Valor Total da Conta.

Após conferência, o usuário deverá confirmar a operação, clicando no botão <u>Concluir</u>. O sistema fechará a tela popup, reapresentando a tela da aba de "Local da Ocorrência" com os dados atualizados de "Motivo da Cobrança Indevida", "Valor Corrigido", e "Valor a ser Devolvido" para a conta selecionada. Esse procedimento será executado para cada documento selecionado por conter alguma cobrança indevida.

O sistema exibirá uma crítica caso o usuário tente sair da aba de "Local da Ocorrência", ou concluir o procedimento de inclusão, ou manutenção de RA, sem que todos os documentos selecionados tenham os respectivos valores recalculados.

Ao encerrar a inclusão ou alteração de um registro de atendimento, referente à devolução de valores, o sistema armazenará os documentos selecionados, vinculando-os ao RA e salvando os respectivos valores calculados para crédito na devolução. Last update: 31/08/2017 01:11 \_\_\_\_\_\_\_ajuda:devolucao\_de\_valores https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:devolucao\_de\_valores&rev=1426604469

Informar Dados para Devolução de Valor Faturado e Pago Indevidamente									
Informa an	dadaa ahaiya n	ara o cólculo do	valar correto do conto						
Informe os dados abaixo para o calculo do valor correto da conta: Dados do Imóvel									
Matricula	Matricula do Imóvel: 76011453								
Situação	de Áqua:		LIGADO						
Situação	de Esaoto:		POTENCIAL						
Mês e An	o da Conta:		01/2009						
			01/2000						
			Dados da Conta						
Motivo da	a Cobrança	MOTIVO 1	Dutto du Conta						
Indevida:	*	MOTIVOT			•				
Tarifa de	Consumo:	TARIFA NOR	MAL 👻						
Situação	de Água:	LIGADO	-						
Consumo	) de Água:	9							
Situação	de Esgoto:	POTENCIAL	•						
Volume d	e Esgoto:								
Percentu	al de Esgoto:	9	6						
Volume d	o Poço:								
Percentu	al de Coleta:	, 0	6						
		, ,							
Categoria	s e Economias:				Adicionar				
Remover		Cate	noria	Quanti	dade de Economias				
	RESIDENCIAL	Cuit	gona	Quanta	1				
Déhitos Co	abrados:				Adicionar				
Remover	Tipo do	) Débito	Mês/Ano do Débito	Mês/Ano da	Valor do Débito				
0			12/2008	01/2009	0.43				
0	JUROS DE MOI	RA	10/2008	12/2008	0,10				
Créditos R	lealizados:		Mês/Ano do	Mês/Ano da	Adicionar				
Remove	r Tipo	do Crédito	Crédito	Cobrança	Valor do Crédito				
					Calcular				
Valores d	a Conta								
Valor de l	Água:								
Valor de l	Valor de Agua:								
Valor de Esgoto:									
Valor dos	Esgoto: Débitos:								
Valor dos Valor dos	Esgoto: 5 Débitos: 6 Créditos:								
Valor dos Valor dos Valor dos	Esgoto: 5 Débitos: 6 Créditos: al da Conta:								
Valor dos Valor dos Valor Tota	Esgoto: 5 Débitos: 5 Créditos: al da Conta:								

Na atualização dos Registro Atendimento, referente a devolução de valores, o princípio é o mesmo do Inserir Registro de Atendimento (detalhado acima).

		G	san -> Atendiment	to ao Publico ->	Registro Ate	ndimento -> Ma	anter Registro	Atendimento
Atualiza	ar Regi	istro de At	endimento		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos
Para atualiza	ar o regis	stro de atendin	nento, informe o	s dados do l	ocal da oco	rrência:		<u>Ajuda</u>
Imóvel:	771273	340	40.706.003.001	2.551 🛇	RAs Pe	endentes		
							Consulta	r Débitos
Conta:		R				Adicion	nar	
Remover	r Con	ta						
Pesquisar	Docum	entos Pagos						
Endereço d	a Ocorré	ência:					A	dicionar
Remover			En	idereço da O	corrência			40.000
<b></b>	AVES	SA MINISTRO I	MARCOS FREIR	(E - NUM 14	IU - BAIRRO	NOVO CARI	PINA PE 558	510-000
Municipio: Referência:	CARPI	NA						
Coordenada								
Norte: Coordenada							Aca	
Leste:								14010
Município:		R				ø		
Bairro:		R				S		
Área do			<b>_</b>					
Bairro:								
Localidade:	40		A			S		
Setor	706		T.11-95/CI-DF	т		Ø		
Quadra:	3							
Divisão de Escoto:	_		•					
Unidade	9050	GERE	NCIA DE REL	ACIONAME	ИТО СОМ			
Atual:								
Local da			•					
Pavimento	TERR	A	<b>*</b>					
da Rua: Pavimento	TERR	Δ						
da Calçada:			Ŧ					
Descrição:								
	0/200							
			* Cam	pos obrigatór	ios			
					oltar Av	/ançar		
Voltar		Desfazer	Cancelar				(	Concluir
Consulta	ar Progra	amação de Ab	astecimento/N	lanutenção				

A funcionalidade contemplará todos os dados necessários aos três tipos de especificações de devoluções (duplicidade, pagamento com valor maior do que o do documento, documento pago contendo alguma cobrança indevida) e aos três tipos de documentos (contas, guias de pagamento, e débitos a cobrar). Constam os dados dos pagamentos relacionados, dos novos valores (corrigido e devolução) calculados, bem como o motivo da cobrança indevida, além do indicador de efetivação da devolução do pagamento.

1 Tela de Sucesso

{image:InserirRegAtend-AbaLocalOcorrencia-TelaSucesso.png}

{image:AtualizarRegAtendimento-AbaLocalOcorrencia-TelaSucesso.png}

1.1 Funcionalidade dos botões:

As telas do tipo aba apresentam dois tipos de botões, que estão separados por uma linha horizontal no final das telas.

Os botões que estão acima da linha horizontal, estão relacionados com a navegação entre as abas, e, os botões que estão abaixo da linha horizontal, têm efeito sobre todas as abas.

{table} Botão|Descrição da Funcionalidade {image:RASPendentes.png}|Após informar o imóvel, caso existam "Registros de Atendimento" pendentes para o imóvel, você poderá consultá-los clicando neste botão. {image:ConsultarDebitos.png}|Após informar o imóvel, você poderá consultar os débitos associados ao imóvel, clicando neste botão. {image:Lupa.gif}|Utilize este botão para ativar as funcionalidades: [Pesquisar Imóvel>AjudaGSAN.cadastroImovelPesquisar], [Pesquisar Município>AjudaGSAN.cadastroGeograficoMunicipioPesquisar], [Pesquisar Bairro>AjudaGSAN.cadastroEnderecoBairroPesquisar], [Pesquisar Localidade>AjudaGSAN.cadastroLocalizacaoLocalidadePesquisar], [Pesquisar Setor Comercial>AjudaGSAN.cadastroLocalizacaoSetorComercialPesquisar], [Pesquisar Unidade Organizacional>AjudaGSAN.cadastroUnidadeOrganizacionalPesquisar].\\Deve ser utilizado quando você não souber qual é o código da informação que deseja informar.\\Ao clicar neste botão o sistema irá ativar a tela de pesquisa correspondente. {image:Borracha.gif}|Utilize este botão para limpar as informações no campo associado, e demais campos relacionados. {image:Adicionar.png}|Utilize este botão para informar o "\*Endereço da Ocorrência\*".\\Ao ser acionado, será apresentada a tela "Informar Endereço", onde você deverá informar os dados do endereço da ocorrência. {image:ProGIS.png}|Utilize este botão para informar as coordenadas "Norte" e "Leste". {image:X.png}|Clique neste botão efetuar a remoção do item \*cadastrado.\\\*Ao ser acionado, o sistema irá abrir uma caixa de diálogo, solicitando a confirmação da remoção. {image:SetaEsquerda2.png} {image:Voltar.jpg} |Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema retorne para a aba anterior. {image:SetaaDireitaAvancar.png}|Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema avance para a próxima aba.\\Antes de passar para a próxima aba o sistema irá verificar se existe alguma inconsistência na aba atual.\\No caso de haver alguma inconsistência, o sistema apresentará a mensagem de crítica correspondente e não avançará para a próxima aba. {image:concluir.jpg}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a inserção do "Registro de Atendimento" na base de dados. Neste caso, é necessário que todos os campos, de todas as abas, estejam preenchidos corretamente.\\Caso exista alguma inconsistência, o sistema emitirá a mensagem de crítica correspondente. {image:Desfazer.png}|Utilize este botão para fazer com que a

tela volte ao seu estado inicial de exibição.\\Ao clicar neste botão o sistema limpará todos os campos informados até o momento, e posicionará na aba "Dados Gerais". {image:cancelar2.jpg}|Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal. {image:SelecionarDocumento.png}|Ao clicar neste botão, o sistema seleciona um dos documentos pagos.

{image:Pesquisar.png}|Ao clicar neste botão, o sistema comanda a pesquisa de documentos pagos com base nos parâmetros informados.

{image:VoltarPesquisa.png}|Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de pesquisa de documentos pagos.

{image:Calcular.png}|Informe os dados para devolução de valor faturado e pago indevidamente e, em seguida, clique neste botão para o sistema carregar os dados de valores da conta.

{image:Fechar.png}|Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela popup.

{image:ConsultarProgAbastec.png}|Utilize este botão para solicitar ao sistema a consulta da programação de abastecimento e manutenção para um determinado município, bairro, área de bairro e mês/ano de referência. {image:PesquisaDocumentoPago.png}|Ao clicar neste botão, o sistema permite informar os parâmetros e consultar os documentos pagos. {table}

1.1 Tópicos Relacionados:

### \* [Página Inicial>AjudaGSAN.WebHome] [Módulo Atendimento ao

**Público>AjudaGSAN.atendimento]** \* [Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistro] [Inserir Registro de Atendimento - Aba Dados

Gerais>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaDadosGerais] [Inserir Registro de Atendimento -Aba Local de Ocorrência>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaLocalOcorrencia] [Inserir Registro de Atendimento - Aba Solicitante>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirAbaSolicitante] [Inserir Registro de Atendimento - Aba

Anexo>AjudaGSAN.atendimentoRegistroInserirRegistrodeAtendimento-AbaAnexo] [Manter Registro de Atendimento>AjudaGSAN.atendimentoRegistroManter] **[Módulo** 

Cadastro>AjudaGSAN.cadastro] [Módulo Faturamento>AjudaGSAN.faturamento] [Módulo Financeiro>AjudaGSAN.financeiro] [Módulo Micromedição>AjudaGSAN.micromedicao] [Módulo Cobrança>AjudaGSAN.cobranca] [Módulo Arrecadação>AjudaGSAN.arrecadacao] [Módulo Relatórios>AjudaGSAN.relatorios] [Módulo Gerencial>AjudaGSAN.gerencial] [Módulo Operacional>AjudaGSAN.operacional] [Módulo Segurança>AjudaGSAN.seguranca] \*\* [Módulo Batch>AjudaGSAN.batch]

From: https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento



Last update: 31/08/2017 01:11

