07/12/2025 09:16 1/15 Devolução de Valores

# Devolução de Valores

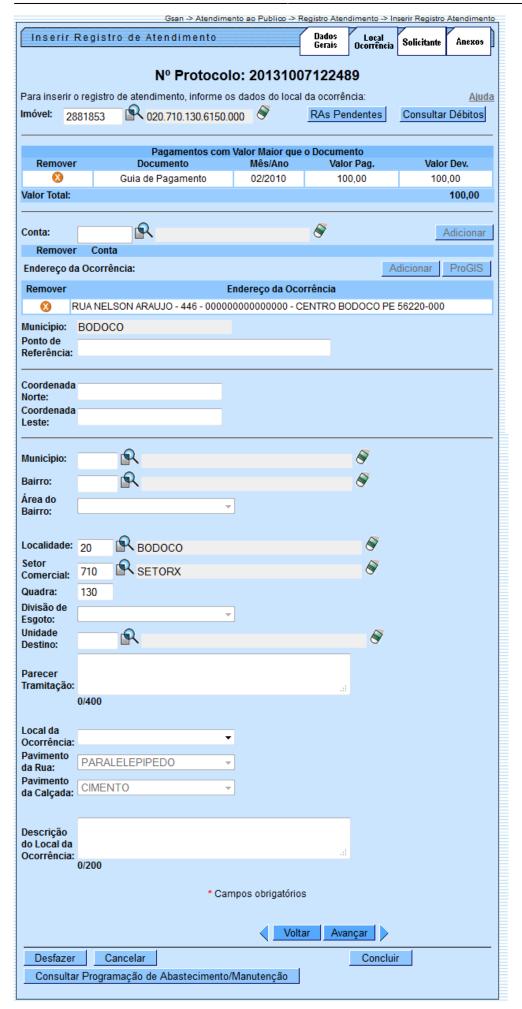
Alteradas as funcionalidades de "Inserir Registro de Atendimento" e "Manter Registro de Atendimento", quando o Tipo de Solicitação selecionado for "Devolução". Apresentamos a seguir, os detalhes das alterações referentes à "Devolução de Pagamentos em Duplicidade"; "Devolução de Pagamentos com Valor Maior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

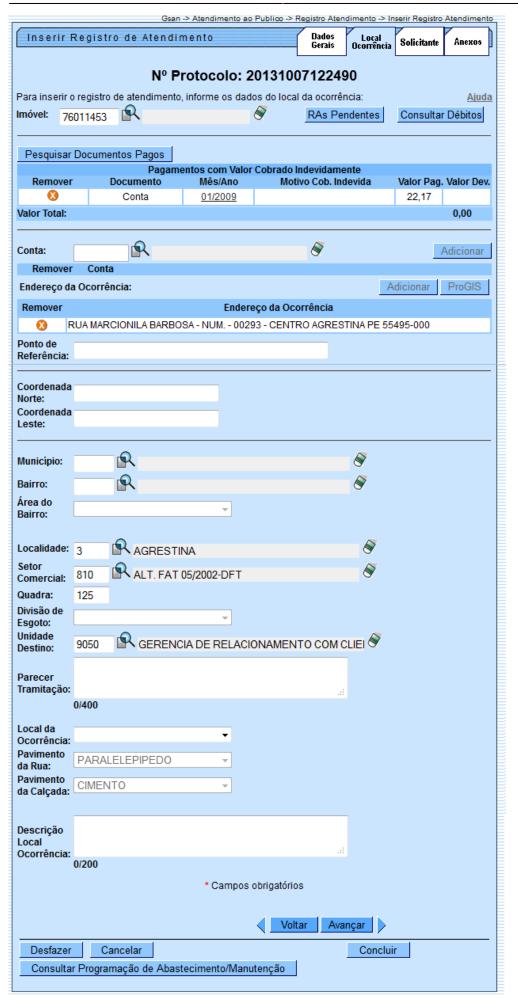
De forma semelhante aos pagamentos em duplicidade, a partir do novo indicador ativo, associado à especificação do tipo de solicitação correspondente à informação de pagamento com valor maior do que o do documento, o sistema recupera os documentos não classificados do imóvel, que correspondem a pagamento 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:



## 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":

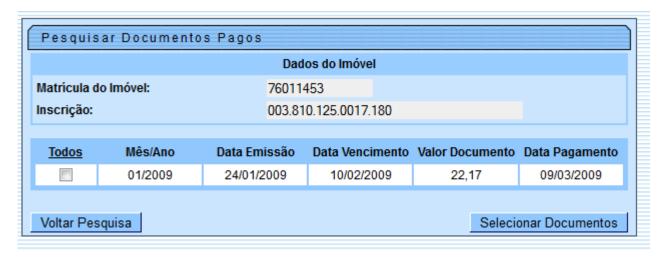
07/12/2025 09:16 5/15 Devolução de Valores



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 Documentos 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:	<b>a</b> (mm/aaaa)			
Período de Emissão:	a (dd/mm/aaaa)			
Período de Vencimento:	a [iii] (dd/mm/aaaa)			
Período de Pagamento:*	02/03/200 a 09/03/200 (dd/mm/aaaa)			
	*Campos obrigatórios			
Desfazer Fechar		Pesquisar		

Pesquisar , o sistema exibirá os documentos já pagos, que atendam aos Ao clicar no botão 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.



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

Printed on 07/12/2025 09:16 https://www.gsan.com.br/

07/12/2025 09:16 7/15 Devolução de Valores

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.

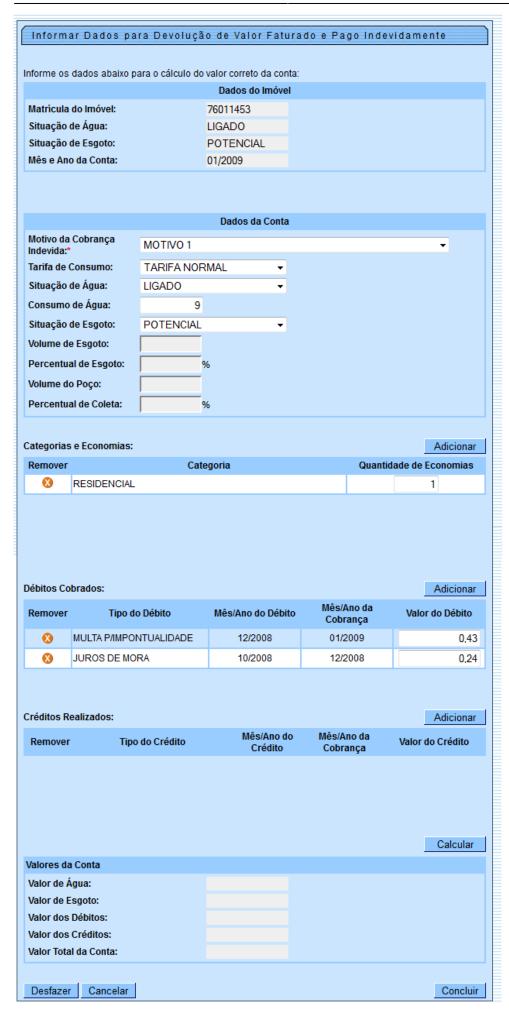
Serão exibidos todos os parâmetros utilizados para o cálculo da conta que foi faturada indevidamente, sendo possível informar os novos parâmetros que devem ser considerados para o cálculo do valor real da referida conta, de forma semelhante a uma retificação.

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 Calcular, 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 Conciuir. 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.

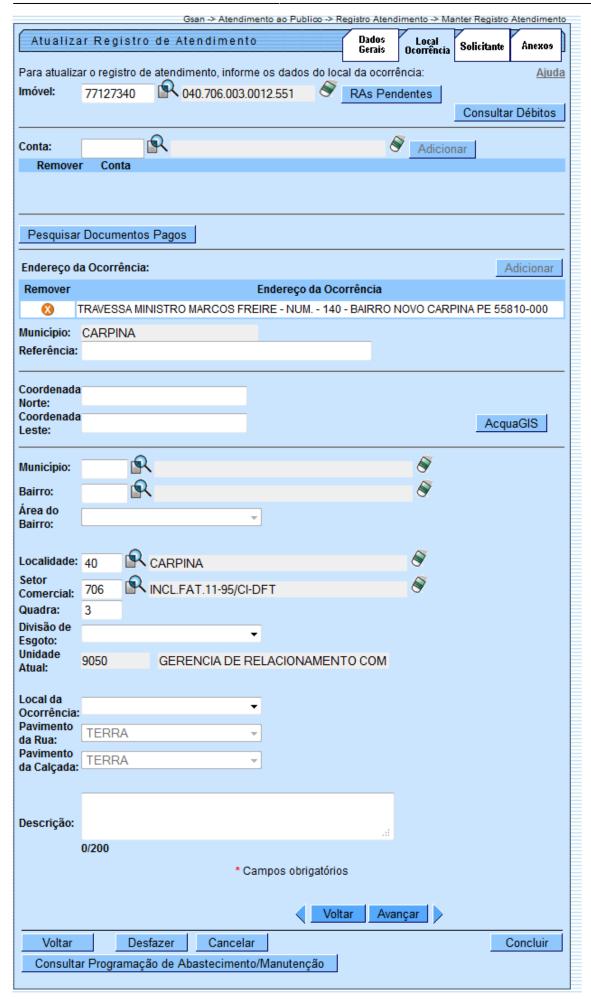
O sistema exibirá uma crítica caso o usuário tente sair da aba de "Local da Ocorrência", ou concluir o procedimento de inclusão, ou manutenção de RA, sem que todos os documentos selecionados tenham os respectivos valores recalculados.

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.



 $Last\ update:\ 31/08/2017\ ajuda:devolucao\_de\_valores\ https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:devolucao\_de\_valores\&rev=1426615203$ 

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



A funcionalidade contemplará todos os dados necessários aos três tipos de especificações de devoluções:

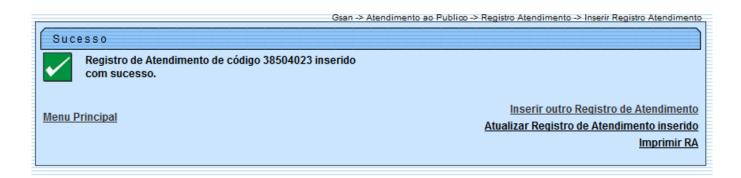
- · Duplicidade,
- Pagamento com valor maior do que o do documento,
- Documento pago contendo alguma cobrança indevida.

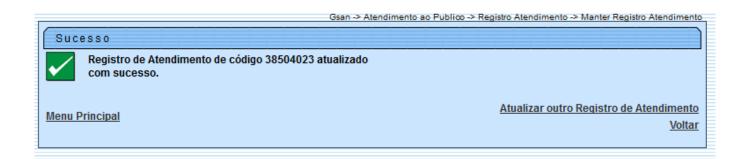
Como também contempla os três tipos de documentos:

- 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.

### Tela de Sucesso





### Funcionalidade dos Botões

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

07/12/2025 09:16 13/15 Devolução de Valores

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.

Botão	Descrição da Funcionalidade
RAs Pendentes	Após informar o imóvel, caso existam "Registro Atendimento" pendentes para o imóvel, você poderá consultá-los clicando neste botão.
Consultar Débitos	Após informar o imóvel, você poderá consultar os débitos associados ao imóvel, clicando neste botão.
	Utilize este botão para ativar as funcionalidades: Pesquisar Imóvel, Pesquisar Município, Pesquisar Bairro, Pesquisar Localidade, Pesquisar Setor Comercial, Pesquisar Unidade Organizacional. 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.
8	Utilize este botão para limpar as informações no campo associado, e demais campos relacionados.
Adicionar	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.
ProGIS	Utilize este botão para informar as coordenadas "Norte" e "Leste".
<b>⊗</b>	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.
Voltar	Estes botões estão na parte superior da linha horizontal, e devem ser utilizados para que o sistema retorne para a aba anterior.

Botão	Descrição da Funcionalidade
Avançar	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.
Concluir	Utilize este botão para solicitar ao sistema a inserção do "Registro 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.
Desfazer	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".
Cancelar	Utilize este botão para fazer com que o sistema encerre sem salvar o que está sendo feito, e volte para a tela principal.
Selecionar Documentos	Ao clicar neste botão, o sistema seleciona um dos documentos pagos.
Pesquisar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a pesquisa de documentos pagos com base nos parâmetros informados.
Voltar Pesquisa	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de pesquisa de documentos pagos.
Calcular	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.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela popup.
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção	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.
Pesquisar Documentos Pagos	Ao clicar neste botão, o sistema permite informar os parâmetros e consultar os documentos pagos.

07/12/2025 09:16 15/15 Devolução de Valores

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\_valores&rev=1426615203

Last update: 31/08/2017 01:11

