

# 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 de 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:

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

**Inserir Registro de Atendimento**

Dados Gerais
Local Ocorrência
Solicitante
Anexos

**Nº Protocolo: 20131007122489**

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência: [Ajuda](#)

Imóvel: 2881853 020.710.130.6150.000 [RAs Pendentes](#) [Consultar Débitos](#)

Pagamentos com Valor Maior que o Documento				
Remover	Documento	Mês/Ano	Valor Pag.	Valor Dev.
	Guia de Pagamento	02/2010	100,00	100,00
<b>Valor Total:</b>			<b>100,00</b>	

Conta:  [Adicionar](#)

[Remover](#) [Conta](#)

Endereço da Ocorrência: [Adicionar](#) [ProGIS](#)

Remover	Endereço da Ocorrência
	RUA NELSON ARAUJO - 446 - 0000000000000000 - CENTRO BODOCO PE 56220-000

Município: BODOCO

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:  [Adicionar](#)

Bairro:  [Adicionar](#)

Área do Bairro:

Localidade: 20  BODOCO [Adicionar](#)

Setor Comercial: 710  SETORX [Adicionar](#)

Quadra: 130

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:  [Adicionar](#)

Parecer Tramitação:

0/400

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua:  PARALELEPIPEDO

Pavimento da Calçada:  CIMENTO

Descrição do Local da Ocorrência:

0/200

\* Campos obrigatórios

[Voltar](#)
[Avançar](#)

[Desfazer](#)
[Cancelar](#)
[Concluir](#)

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

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”:

Gsan -> Atendimento ao Público -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

Inserir Registro de Atendimento
Dados Gerais
Local Ocorrência
Solicitante
Anexos

Nº Protocolo: 20131007122490

Para inserir o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência: [Ajuda](#)

Imóvel:  RA's Pendentes Consultar Débitos

---

Pesquisar Documentos Pagos

Pagamentos com Valor Cobrado Indevidamente					
Remover	Documento	Mês/Ano	Motivo Cob. Indevida	Valor Pag.	Valor Dev.
	Conta	01/2009		22,17	
<b>Valor Total:</b>				<b>0,00</b>	

---

Conta:  Adicionar

Remover Conta

Endereço da Ocorrência: Adicionar ProGIS

Remover	Endereço da Ocorrência
	RUA MARCIONILA BARBOSA - NUM. - 00293 - CENTRO AGRESTINA PE 55495-000

Ponto de Referência:

---

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

---

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

---

Localidade:  AGRESTINA

Setor Comercial:  ALT. FAT 05/2002-DFT

Quadra:

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:  GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM CLIEI

Parecer Tramitação:

---

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua:

Pavimento da Calçada:

---

Descrição Local Ocorrência:

\* Campos obrigatórios

◀ Voltar
Avançar ▶

Desfazer
Cancelar
Concluir

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

From:

<https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link:

[https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao\\_de\\_valores&rev=1395861617](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao_de_valores&rev=1395861617)

Last update: **31/08/2017 01:11**

