

# 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:   [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:

Ponto de Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade:

Setor Comercial:

Quadra:

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:

Parecer Tramitação:

0/400

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua:

Pavimento da Calçada:

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 GeraisLocal OcorrênciaSolicitanteAnexos

**Nº Protocolo: 20131007122490**

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

Imóvel:  [RAs 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](#)

RemoverConta

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

RemoverEndereço 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:

Setor Comercial:

Quadra:

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:

Parecer Tramitação:

---

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua:

Pavimento da Calçada:

---

Descrição Local Ocorrência:

\* Campos obrigatórios

◀ VoltarAvançar ▶

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

[Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção](#)

A opção para chamar a funcionalidade “Pesquisar Documentos Pagos”, através do botão PesquisaDocumentoPago.png, 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:

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

Pesquisar

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=1395862520](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao_de_valores&rev=1395862520)

Last update: 31/08/2017 01:11

