

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 Pùblico -> 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

Valor Total: 100,00

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:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade: 20 BODOCO

Setor Comercial: 710 SETORX

Quadra: 130

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:

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 Pùblico -> 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: 76011453 [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
Valor Total: 0,00				

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: 3 AGRESTINA

Setor Comercial: 810 ALT. FAT 05/2002-DFT

Quadra: 125

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino: 9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM CLIEI

Parecer Tramitação:
0/400

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO

Pavimento da Calçada: CIMENTO

Descrição Local Ocorrência:
0/200

* Campos obrigatórios

[Voltar](#) [Avançar](#)

[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: *	<input checked="" type="radio"/> Conta <input type="radio"/> Guia de Pagamento <input type="radio"/> Débito a Cobrar
Período de Referência:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (mm/aaaa)
Período de Emissão:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)
Período de Vencimento:	<input type="text"/> a <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)
Período de Pagamento: *	02/03/200 <input type="text"/> a 09/03/200 <input type="text"/> (dd/mm/aaaa)

*Campos obrigatórios

Desfazer **Fechar** **Pesquisar**

Ao clicar no botão Pesquisar.png, 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:	003.810.125.0017.180

Todos	Mês/Ano	Data Emissão	Data Vencimento	Valor Documento	Data Pagamento
<input type="checkbox"/>	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 mantém armazenados os motivos a serem considerados.

Serão então 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.png, 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 concluir.jpg. 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.

Informar Dados para Devolução de Valor Faturado e Pago Indevidamente

Informe os dados abaixo para o cálculo do valor correto da conta:

Dados do Imóvel

Matrícula do Imóvel: 76011453
 Situação de Água: LIGADO
 Situação de Esgoto: POTENCIAL
 Mês e Ano da Conta: 01/2009

Dados da Conta

Motivo da Cobrança Indevida*: MOTIVO 1
 Tarifa de Consumo: TARIFA NORMAL
 Situação de Água: LIGADO
 Consumo de Água: 9
 Situação de Esgoto: POTENCIAL
 Volume de Esgoto:
 Percentual de Esgoto: %
 Volume do Poço:
 Percentual de Coleta: %

Categorias e Economias:

[Adicionar](#)

Remover	Categoria	Quantidade de Economias
X	RESIDENCIAL	1

Débitos Cobrados:

[Adicionar](#)

Remover	Tipo do Débito	Mês/Ano do Débito	Mês/Ano da Cobrança	Valor do Débito
X	MULTA P/IMPONTUALIDADE	12/2008	01/2009	0.43
X	JUROS DE MORA	10/2008	12/2008	0.24

Créditos Realizados:

[Adicionar](#)

Remover	Tipo do Crédito	Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança	Valor do Crédito

[Calcular](#)

Valores da Conta

Valor de Água:
 Valor de Esgoto:
 Valor dos Débitos:
 Valor dos Créditos:
 Valor Total da Conta:

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

[Concluir](#)

Na atualização dos registros de atendimento, referente a devolução de valores, o princípio é o mesmo do inserir registro de atendimento (detalhado acima).

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento

Atualizar Registro de Atendimento		Dados Gerais	Local Ocorrência	Solicitante	Anexos	
Para atualizar o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência:						
Imóvel:	77127340		040.706.003.0012.551		RAs Pendentes	
Ajuda						
Consultar Débitos						
Conta:	<input type="text"/>			Adicionar		
Remover		Conta				
Pesquisar Documentos Pagos						
Endereço da Ocorrência:						
Remover	Endereço da Ocorrência					
	TRAVESSA MINISTRO MARCOS FREIRE - NUM. - 140 - BAIRRO NOVO CARPINA PE 55810-000					
Município:	CARPINA					
Referência:	<input type="text"/>					
Coordenada	<input type="text"/>					
Norte:	<input type="text"/>					
Coordenada	<input type="text"/>					
Leste:	<input type="text"/>					
AcquaGIS						
Município:	<input type="text"/>					
Bairro:	<input type="text"/>					
Área do Bairro:	<input type="text"/>					
Localidade:	40		CARPINA			
Setor Comercial:	706		INCL.FAT.11-95/CI-DFT			
Quadra:	3					
Divisão de Esgoto:	<input type="text"/>					
Unidade Atual:	9050	GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM				
Local da Ocorrência:	<input type="text"/>					
Pavimento da Rua:	<input type="text"/>					
Pavimento da Calçada:	<input type="text"/>					
<input type="text"/>						
Descrição:	<input type="text"/>					
0/200						
* Campos obrigatórios						
Voltar Avançar						
Voltar	Desfazer	Cancelar	Concluir			
Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção						

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.

Tela de Sucesso

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento

Sucesso
 Registro de Atendimento de código 38504023 inserido com sucesso.
Menu Principal
Inserir outro Registro de Atendimento
Atualizar Registro de Atendimento inserido
Imprimir RA

Gsan -> Atendimento ao Pùblico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento

Sucesso
 Registro de Atendimento de código 38504023 atualizado com sucesso.
Menu Principal
Atualizar outro Registro de Atendimento
Voltar

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=1395863865

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