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 ->	Atendimen	ito ao Publico -> F	Registro Ater	ndimento -> In	serir Registro	Atendiment
Inserir Registro de Atendimento Dados Gerais Solicitante Anexos								
Nº Protocolo: 2013100/122489								
Imóvel: 29	281853		0 6150 0		RAs Pe	ndentes	Consulta	Débitos
	101055	E C20.710.13	0.0150.00					202100
		Pagamen	tos com \	/alor Maior que	o Docum	ento		
Remover		Documento	nto	Mês/Ano	Valo	or Pag.	Valo	r Dev.
Valor Total:		Gula de Pagamei	πιο	02/2010	I	0,00	100	100.00
Conta:		R			۲		,	Adicionar
Remover	Con	ta						
Endereço da	a Ocorr	ência:				A	dicionar	ProGIS
Remover			Er	ndereço da Oco	orrência			
🚫 F	RUA NEL	LSON ARAUJO - 446	6 - 000000	000000000 - C	ENTRO B	ODOCO PE	56220-000	
Município:	BODO	CO						
Referência:								
Coordenada Norte:								
Coordenada								
Leste:								
Município:		Q						
Pairro								
Área do						9		
Bairro:			T					
Localidade:	20	BODOCO				(Sec.		
Comercial:	710	SETORX				8		
Quadra:	130							
Divisão de Esgoto:			Ŧ					
Unidade Destino:	_	R				Ì		
Destino.								
Parecer Tramitação:								
	0/400							
Local de								
Ocorrência:			•					
Pavimento da Rua:	PARA	LELEPIPEDO	-					
Pavimento	CIME	NTO	+					
ua calçada:								
Descrição								
do Local da								
Ocorrência:	0/200							
			* 0	non obrigation				
			Cam	pos obligatorio	5			
				Volt	ar Ave	ancar		
				Volt				
Desfazer		Cancelar		11 ×		Conclui	r	
Consulta	r Progra	amaçao de Abasteo	cimento/N	vianutenção				

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":

3/10

Inserir F	Regist	ro de Atendir	-> Atendimento ao nento	Publico -> Registro A Dados Gerais	Local	Solicitante	Atendimento
						Iſ	
Nº Protocolo: 20131007122490							
Para inserir o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrencia:						r Débitos	
Pesquisar	Docum	entos Pagos					
Remover		Pagame Documento	entos com Valor Mês/Ano	Cobrado Indevida Motivo Cob.	nente Indevida	Valor Pag	. Valor Dev.
8		Conta	<u>01/2009</u>			22,17	
Valor Total:							0,00
Conta:	[N			Adicionar
Remover	Cont	a		U		_	in the second second
Endereço da	a Ocorré	ència:			Α	dicionar	ProGIS
Remover			Endere	ço da Ocorrência			
Rente de	RUA MAR	CIONILA BARBO	SA - NUM 0029	3 - CENTRO AGRI	ESTINA PE 55	495-000	
Referência:							
Coordonada							
Norte:							
Coordenada Leste:							
Município:		R			8		
Bairro:		R			Ì		
Area do Bairro:			-				
					~		
Localidade:	3	AGRESTI	NA		8		
Comercial:	810	ALT. FAT	05/2002-DFT		۲		
Quadra: Divição do	125						
Esgoto:		•	.				
Unidade Destino:	9050		IA DE RELACIÓ	NAMENTO COM	1 CLIEI 🔗		
Darocor							
Tramitação:					.4		
	0/400						
Local da Ocorrência:			•				
Pavimento da Rua:	PARA	LELEPIPEDO	-				
Pavimento	CIMEN	ITO	-				
ua calçaua:							
Descrição							
Local Ocorrência:					н		
	0/200						
			* Campos o	obrigatórios			
				Voltar	vancar		
				Vultar		_	
Desfazer		ancelar mação de Abast	ecimento/Manu	tenção	Conclui	r	
Sonsuid	- Toyla	maçao de Abdsi	.comento/wanu	longuo			

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					

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 d	lo Imóvel:	760114	453					
Inscrição: 003.810.125.0017.180								
Todaa	Mâc/Ano	Data Emisaño	Data Vancimento	Valor Documento	Data Dagamanta			
10005	Wes/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 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.

		la Devoluça	o de Valor Fatura	ido e Pago Indev	Idamente	
Informe os dados abaixo para o cálculo do valor correto da conta:						
Dados do Imóvel						
Matrícula do Imóvel:		76011453				
Situação de Água:						
Situação de Estato						
Situação de Esgoto:		PUTEINCIAL				
wes e An	io da Conta:		01/2009			
			Dados da Conta			
Motivo da	a Cobrança		Dauos da Conta			
Indevida:	*	MOTIVOT			•	
Tarifa de	Consumo:	TARIFA NOR	MAL 👻			
Situação	de Água:	LIGADO	-			
Consumo	o de Água:	9				
Situação	de Esgoto:	POTENCIAL	•			
Volume d	le Esgoto:					
Percentu	al de Escoto:	0	6			
Value	a Deer	,				
volume d	io Poço:					
Percentu	al de Coleta:	9	6			
	-				A 17 1	
ategorias	s e Economias:				Adicionar	
Remover		Cate	egoria	Quantid	ade de Economias	
N	RESIDENCIAL				1	
)ébitos Co	obrados:	Dábito	Mâc/Ano do Dóbito	Mês/Ano da	Adicionar	
lébitos Co Remover	obrados: · Tipo do	o Débito	Mês/Ano do Débito	Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito	
lébitos Co Remover	MULTA P/IMPO	DÉbito	Mês/Ano do Débito 12/2008	Mês/Ano da Cobrança 01/2009	Adicionar Valor do Débito 0.43	
Débitos Co Remover OS	Dibrados: Tipo do MULTA P/IMPOI JUROS DE MO	D Ébito NTUALIDADE RA	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008	Adicionar Valor do Débito 0.43 0.24	
Débitos Co Remover O O Créditos R	Dibrados: Tipo do MULTA P/IMPOI JUROS DE MOI	D Ébito NTUALIDADE RA	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008	Adicionar Valor do Débito 0,43 0,24 Adicionar	
Débitos Co Remover O Créditos R Remover	MULTA P/IMPON JUROS DE MON Realizados:	DÉbito NTUALIDADE RA do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0,43 0,24 Adicionar Valor do Crédito	
Débitos Co Remover O Créditos R Remover	MULTA P/IMPO JUROS DE MO	o Débito NTUALIDADE RA o do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0.43 0.24 Adicionar Valor do Crédito	
Débitos Co Remover S Créditos R Remover	MULTA P/IMPON JUROS DE MON	o Débito NTUALIDADE RA o do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0.43 0.24 Adicionar Valor do Crédito	
Débitos Co Remover O Créditos R Remover	MULTA P/IMPON JUROS DE MO autoritation Realizados: T Tipo	o Débito NTUALIDADE RA o do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0.43 0.24 Adicionar Valor do Crédito	
Vébitos Co Remover S Créditos R Remover	MULTA P/IMPOI JUROS DE MO alizados: T Tipo	o Débito NTUALIDADE RA o do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0.43 0.24 Adicionar Valor do Crédito	
Vébitos Co Remover Sréditos R Remover Valores da Valor de J Valor de J	MULTA P/IMPOI JUROS DE MO JUROS DE MO Realizados: T Tipo	Débito NTUALIDADE RA do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0,43 0,24 Adicionar Valor do Crédito	
Vébitos Co Remover S Créditos R Remover Valores d Valor de J Valor de J	a Conta Água: Esgoto: b Débitos:	DÉbito NTUALIDADE RA do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0,43 0,24 Adicionar Valor do Crédito Valor do Crédito	
réditos Co Remover S réditos R Remover /alores da Valor de J Valor de J Valor dos Valor Tet	bbrados: Tipo do MULTA P/IMPON JUROS DE MON Autoritados: Tipo Autoritados: Tipo Autoritados: Tipo Autoritados: Tipo Autoritados: Autoritados: Tipo Autoritados: Autorita	o Débito NTUALIDADE RA o do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008 Mês/Ano do Crédito	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0.43 0.24 Adicionar Valor do Crédito Calcular	
ébitos Co Remover S réditos R Remover /alores da Valor de J Valor de J Valor dos Valor dos Valor Tota	bbrados: Tipo do MULTA P/IMPOI JUROS DE MOI alizados: Tipo Realizados: Tipo Aligua: Esgoto: 5 Débitos: 5 Créditos: 6 Créditos: al da Conta:	Débito NTUALIDADE RA do Crédito	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0,43 0,24 Adicionar Valor Crédito Calcular	
Vébitos Co Remover Sréditos R Remover Valores di Valor de J Valor de J Valor dos Valor dos Valor Tota	A Conta A Conta Água: Esgoto: 5 Débitos: a da Conta:	DÉDITO	Mês/Ano do Débito 12/2008 10/2008	Mês/Ano da Cobrança 01/2009 12/2008 Mês/Ano da Cobrança	Adicionar Valor do Débito 0,43 0,24 Adicionar Valor do Crédito	

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 Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento
Atualiza	ar Registro de Atendimento Dados Local Ocorrência Solicitante Anexos
Para atualiza	ar o registro de atendimento, informe os dados do local da ocorrência: <u>Ajuda</u>
Imóvel:	77127340 A0.706.003.0012.551 RAs Pendentes
	Consultar Débitos
Conta:	
Remove	er Conta
Pesquisar	r Documentos Pagos
Endereço d	la Ocorrência: Adicionar
Remover	Endereço da Ocorrência
8	TRAVESSA MINISTRO MARCOS FREIRE - NUM 140 - BAIRRO NOVO CARPINA PE 55810-000
Município:	CARPINA
Referência:	
Coordenada Norte:	a
Coordenada	a AcquaGIS
Leste:	
Município:	
Bairro:	
Área do	
Bairro:	
Localidado	
Setor	
Comercial:	706 INCL.FAT.11-95/CI-DFT
Quadra: Divição do	3
Esgoto:	▼
Unidade Atual:	9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM
Local da Ocorrência:	· · · ·
Pavimento	TERRA
da Rua: Pavimento	
da Calçada:	
Descripão:	
Descrição:	B.
	0/200
	* Campos obrigatórios
	Voltar Avançar
Voltar	Desfazer Cancelar Concluir
Consulta	ar 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

n -> Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Inserir Registro Atendimento
10
Inserir outro Registro de Atendimento Atualizar Registro de Atendimento inserido
Imprimir RA
Atendimento ao Publico -> Registro Atendimento -> Manter Registro Atendimento
ado
Atualizar outro Registro de Atendimento
Voltar

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



Last update: 31/08/2017 01:11