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 Publico -> 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 - 000000000000000 - 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 Publico -> 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

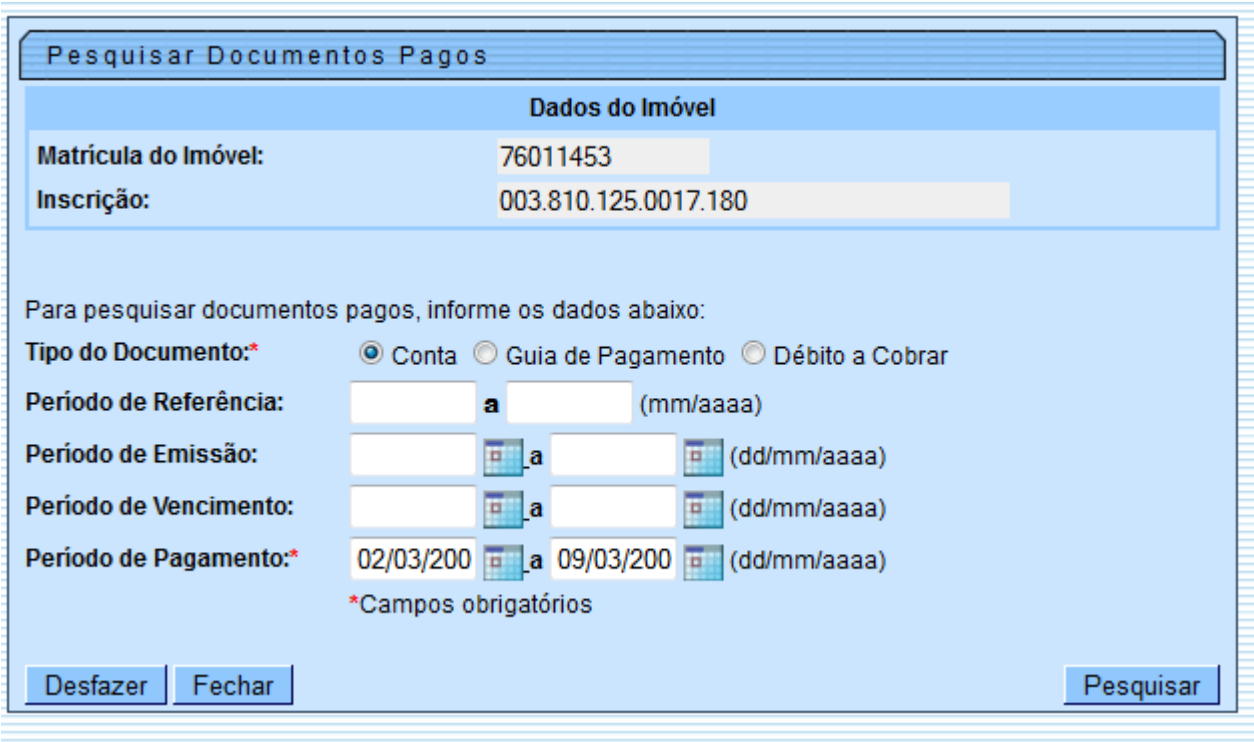
* Campos obrigatórios

Voltar Avançar

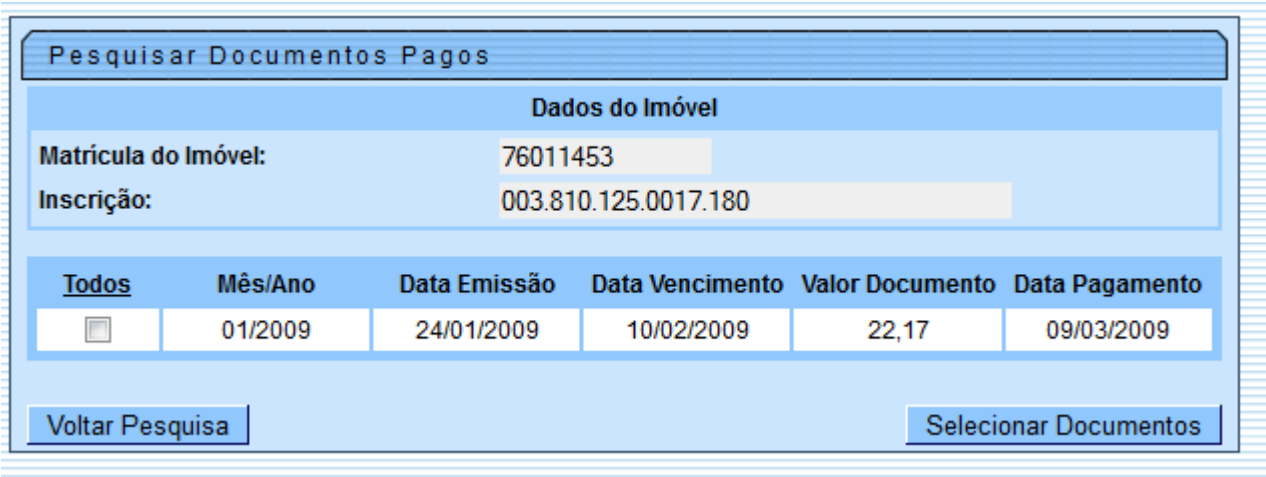
Desfazer Cancelar Concluir

Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção

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



Ao clicar no botão Pesquisar, 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.



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.

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
⊗	RESIDENCIAL	1

Débitos Cobrados: Adicionar

Remover	Tipo do Débito	Mês/Ano do Débito	Mês/Ano da Cobrança	Valor do Débito
⊗	MULTA P/IMPONTUALIDADE	12/2008	01/2009	0,43
⊗	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 Publico -> 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: Ajuda

Imóvel: 77127340 040.706.003.0012.551 RAs Pendentes

Consultar Débitos

Conta: Adicionar

Remover	Conta

Pesquisar Documentos Pagos

Endereço da Ocorrência: Adicionar

Remover	Endereço da Ocorrência
	TRAVESSA MINISTRO MARCOS FREIRE - NUM. - 140 - BAIRRO NOVO CARPINA PE 55810-000

Município: CARPINA

Referência:

Coordenada Norte:

Coordenada Leste:

AcquaGIS

Município:

Bairro:

Área do Bairro:

Localidade: 40 CARPINA

Setor Comercial: 706 INCL.FAT.11-95/CI-DFT

Quadra: 3

Divisão de Esgoto:

Unidade Atual: 9050 GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua: TERRA

Pavimento da Calçada: TERRA

Descrição:

0/200

* Campos obrigatórios

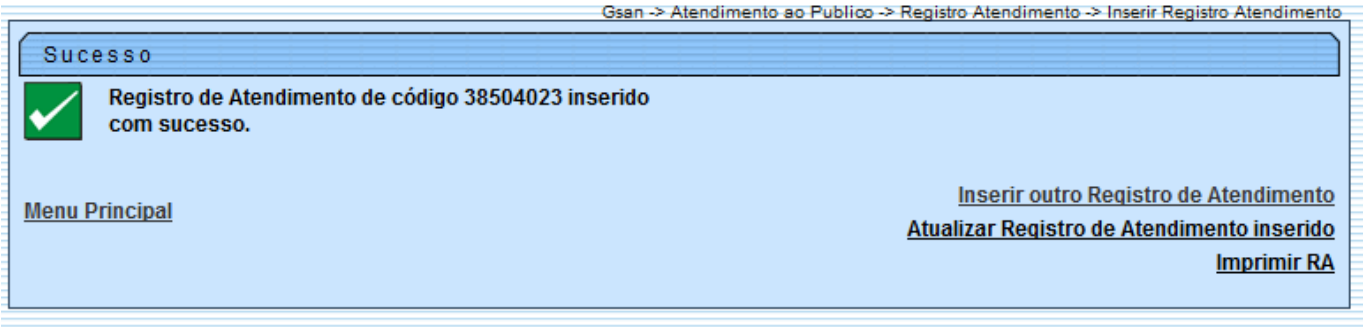
Voltar Avançar

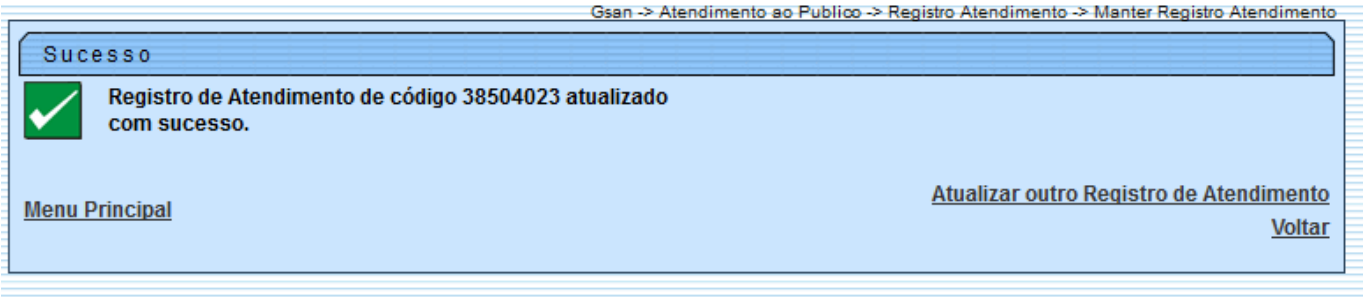
Voltar Desfazer Cancelar Concluir

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





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=1395864595

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