

# 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
<b>Valor Total:</b> 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:

**Pesquisar Documentos Pagos**

**Dados do Imóvel**

Matrícula do Imóvel:	76011453
Inscrição:	003.810.125.0017.180

Para pesquisar documentos pagos, informe os dados abaixo:

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

\*Campos obrigatórios

**Desfazer** **Fechar** **Pesquisar**

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.

**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**, 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**. 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
<a href="#">X</a>	RESIDENCIAL	1

#### Débitos Cobrados:

[Adicionar](#)

Remover	Tipo do Débito	Mês/Ano do Débito	Mês/Ano da Cobrança	Valor do Débito
<a href="#">X</a>	MULTA P/IMPONTUALIDADE	12/2008	01/2009	0.43
<a href="#">X</a>	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	
<a href="#">Ajuda</a>						
<a href="#">Consultar Débitos</a>						
Conta:	<input type="text"/>			<a href="#">Adicionar</a>		
<a href="#">Remover</a>		<a href="#">Conta</a>				
<a href="#">Pesquisar Documentos Pagos</a>						
Endereço da Ocorrência:						
Remover	<a href="#">Endereço da Ocorrência</a>					
	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"/>					
<a href="#">AcquaGIS</a>						
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						
<a href="#">Voltar</a> <a href="#">Avançar</a>						
<a href="#">Voltar</a>	<a href="#">Desfazer</a>	<a href="#">Cancelar</a>	<a href="#">Concluir</a>			
<a href="#">Consultar Programação de Abastecimento/Manutenção</a>						

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

<b>Sucesso</b>
 Registro de Atendimento de código 38504023 inserido com sucesso.
<a href="#">Menu Principal</a>
<a href="#">Inserir outro Registro de Atendimento</a>
<a href="#">Atualizar Registro de Atendimento inserido</a>
<a href="#">Imprimir RA</a>

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

<b>Sucesso</b>
 Registro de Atendimento de código 38504023 atualizado com sucesso.
<a href="#">Menu Principal</a>
<a href="#">Atualizar outro Registro de Atendimento</a>
<a href="#">Voltar</a>

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=1395864727](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao_de_valores&rev=1395864727)

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