

# 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:

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua:

Pavimento da Calçada:

Descrição do Local da Ocorrência:

\* 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 Gerais
Local Ocorrência
Solicitante
Anexos

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](#)

[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:  AGRESTINA

Setor Comercial:  ALT. FAT 05/2002-DFT

Quadra:

Divisão de Esgoto:

Unidade Destino:  GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM CLIEI

Parecer Tramitação:

---

Local da Ocorrência:

Pavimento da Rua:

Pavimento da Calçada:

---

Descrição Local Ocorrência:

\* 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:  
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**, 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
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 Público -> 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

Gsan -> Atendimento ao Público -> 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 Público -> 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=1395864727](https://www.gsan.com.br/doku.php?id=devolucao_de_valores&rev=1395864727)

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

