



Filtrar RA Devolução de Valores

O objetivo desta funcionalidade é **Filtrar RA para Devolução de Valores**, exibindo uma tela para que sejam informados os critérios de filtro para a pesquisa dos registros de atendimento (RAs) referentes à devolução de valores.

A opção pode ser acessada via **Menu de Sistema** pelos seguintes caminhos: **GSAN > Atendimento ao Público > Ordem de Serviço > Filtrar RA Devolução de Valores** ou **GSAN > Atendimento ao Público > Filtrar RA Devolução de Valores**.

Feito isso, o sistema apresenta a tela a seguir:

Observação

Informamos que os dados exibidos nas telas a seguir são fictícios, e não retratam informações de clientes.

Tela Usada pela Compesa

The screenshot shows a web application window titled "Gsan -> Atendimento ao Publico -> Filtrar RA Devolucao de Valores". The main heading is "Filtrar RA para Devolução de Valores". Below the heading, there is a text prompt: "Para filtrar RA(s) para Devolução de Valores, informe os dados abaixo:". The form contains several fields: "Tipo de Especificação:*" with a dropdown menu showing "DEV. PAG. VALOR A MAIOR"; "Período de Atendimento:" with two date input fields and a separator "a" and "(dd/mm/aaaa)"; "Número do RA:" with an empty text input; "Matrícula do Imóvel:" with a search input field containing a magnifying glass icon and a mobile phone icon; and "Perfil do Imóvel:" with a dropdown menu showing "CHAFARIZ", "CORPORATIVO", and "CORPORATIVO TELEMED.". A note "* Campos obrigatórios" is centered below the fields. At the bottom, there are three buttons: "Limpar", "Cancelar", and "Filtrar".

Tela Usada pelas Empresas que Utilizam GSAN Versão

Postgree

Gsan -> Atendimento ao Público -> Filtrar RA: Devolucao de Pagamento em Duplicidade

Filtrar RA para Devolução de Pagamento em Duplicidade

Para filtrar RA(s) para Devolução de Pagamento em Duplicidade no sistema, informe os dados abaixo:

Período de Atendimento: a dd/mm/aaaa

Número do RA:

Matrícula do Imóvel:

Perfil do Imóvel:

- CLIENTE COORPORATIVO
- CONISA
- GRANDE CLIENTE

Versão: Corretiva (Batch) 18/07/2017 - 18:17:15

No caso da **Compesa**, informe obrigatoriamente o campo **Tipo de Especificação**, selecionando uma das opções disponibilizadas pelo sistema. No caso do *Gsan Versão Postgree* acima, preencha os campos que julgar necessários, clicando em seguida em **Filtrar** (para detalhes sobre o preenchimento dos campos clique [AQUI](#)). Feito isso, o sistema exibe os registros de atendimento resultantes da pesquisa, conforme os critérios informados:

Tela Devolução de Pagamentos em Duplicidade - Pesquisa

Gsan -> Atendimento ao Público -> Filtrar RA Devolucao de Pagamento em Duplicidade

Devolução de Pagamentos em Duplicidade

Selecione 1(um) Imóvel:

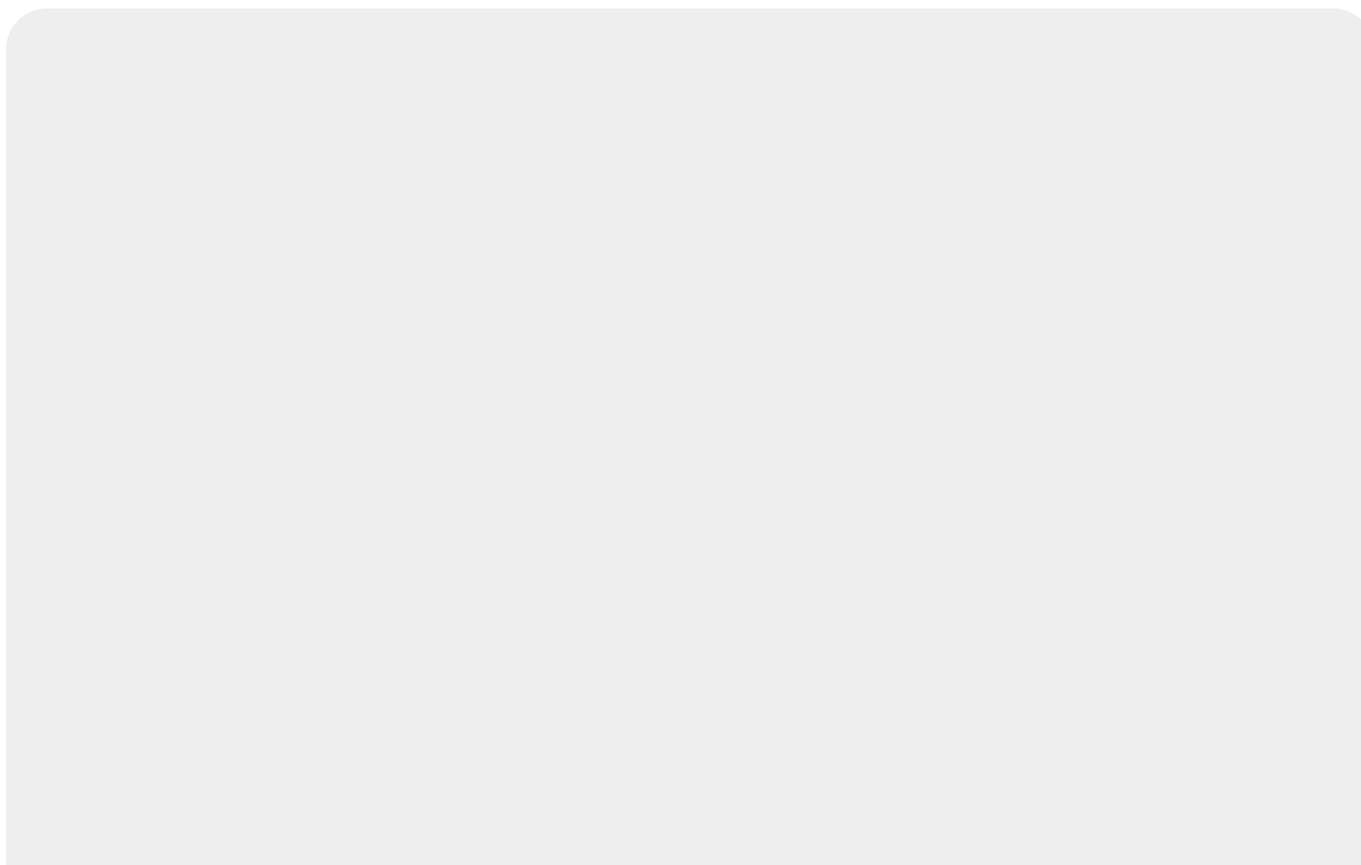
Marcar	RA	Matrícula	Cliente
<input type="radio"/>	3687224	6534830	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A
<input type="radio"/>	2447999	3896185	MARIA IRENE F DE SOUZA
<input type="radio"/>	1984362	3208343	SEEC ESC ADAO MARCELO
<input type="radio"/>	1987402	3211829	ISONILDO NASCIMENTO DA SLIVA
<input type="radio"/>	1986516	3210644	NEUZA SILVA DOS SANTOS
<input type="radio"/>	3687359	8004676	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A
<input type="radio"/>	3687434	8706026	CONDOMINIO RESIDENCIAL PLAZA
<input type="radio"/>	3687488	120400	CONDOMINIO JARDINS MARIA LOPES
<input type="radio"/>	1987294	3210736	PAULO JUNIOR MENDES DE ARAUJO
<input type="radio"/>	3687372	8004870	MRV ENGENHERIA E PARTICIPACOES S/A

1 2 3 4 5 [Próximos] [24]

Versão: Corretiva (Batch) 18/07/2017 - 18:17:15

Acima, selecione o registro de atendimento que contém os documentos para os procedimentos de devolução. Ao clicar no *link* do campo **RA**, o sistema exibe a consulta aos dados do registro de atendimento, conforme tela a seguir:

Tela Consultar Dados de Registro de Atendimento



Consultar Dados do Registro de Atendimento

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA: 3687224 Situação do RA: PENDENTE
 Número Manual: _____
 Usuário que Abriu RA: 258 JOSÉ EVERALDO VIEIRA
 Tipo de Solicitação: 200 DEVOLUCAO DE VALORES
 Especificação: 1051 DEVOLUCAO AUTOMATICA DE PAGAMENTOS EM DUPLICID
 Tipo de Atendimento: on-line manual
 Data do Atendimento: 20/03/2017
 Hora do Atendimento: 13:58
 Tempo de Espera para Atendimento: _____ às _____
 Data Prevista: 23/03/2017
 Valor Sugerido: _____
 Meio de Solicitação: 4 INTERNO
 Unidade de Atendimento: 5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
 Unidade Atual: 5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
 Observação: VR DO DEBITO 2.381,81

Dados do Local da Ocorrência

Matricula do Imóvel: 65340 504.013.250.0577 [Consultar Débitos](#)
 Rota: 9 Sequencial Rota: 1343

Contas Associadas ao Registro de Atendimento

Mes/Ano	Vencimento	Valor Total
Endereço da Ocorrência: RUA ADEODATO JOSE DOS REIS - - HRV - NOVA PARNAMIRIM PARNAMIRIM RN 59152-		
Ponto de Referência: _____		
Município: _____		
Bairro: _____		
Área do Bairro: _____		
Localidade: 504 ESC DIST DE NOVA PARNAMIRIM		
Setor Comercial: 13 SETOR 013 NOVA PARNAMIRIM		
Quadra: 250		
Divisão de Esgoto: _____		
Local da Ocorrência: _____		
Pavimento da Rua: PARALELEPIPEDO Pavimento da Calçada: CIMENTO		
Descrição do Local da Ocorrência: _____		

Dados do Solicitante

Nº Protocolo: 20171003898148
 Cliente Solicitante: 833384 MRV ENGENHERIA E
 Unidade Solicitante: _____
 Funcionário Responsável: _____
 Nome do Solicitante: _____

Anexos

Dados da Última Tramitação

Unidade de Origem: 5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
 Unidade Atual: 5212 NUCLEO DE COBR.FISCALIZACAO E COMBATE /
 Data do Trâmite: 20/03/2017
 Hora do Trâmite: 13:59
 Usuário Responsável: 258 JOSÉ EVERALDO VIEIRA
 Usuário que efetuou o trâmite: 258 JOSÉ EVERALDO VIEIRA
 Parecer do Trâmite: TRAMITE GERADO PELO SISTEMA NA ABERTURA DO REGISTRO DE ATENDIMENTO

Dados de Reteração

Data-Hora	Nome do Solicitante	Cliente	Unidade	Fone

Dados da Reativação

Número do RA Atual: _____
 Situação do RA Atual: _____
 Motivo da Reativação: _____
 Data da Reativação: _____
 Hora da Reativação: _____
 Data Prevista do RA Atual: _____
 Unidade da Reativação: _____
 Unidade do RA Atual: _____
 Observação: _____

Dados do Encerramento

Motivo do Encerramento: _____
 Número do RA de Referência: _____
 Situação do RA Referência: _____
 Data do Encerramento: _____
 Hora do Encerramento: _____
 Data Prevista: _____
 Unidade do Encerramento: _____
 Usuário do Encerramento: _____
 Parecer do Encerramento: _____

Dados das OS associadas

Dados de Pagamentos em Duplicidade

Mês/Ano Pagamento	Data do Pagamento	Valor do Pagamento	Devolvido?
05/2011	13/06/2011	2.381,81	NÃO
10/2011	30/11/2011	2.783,06	NÃO
09/2012	24/09/2012	3.639,36	NÃO
Valor Total:		8.804,23	

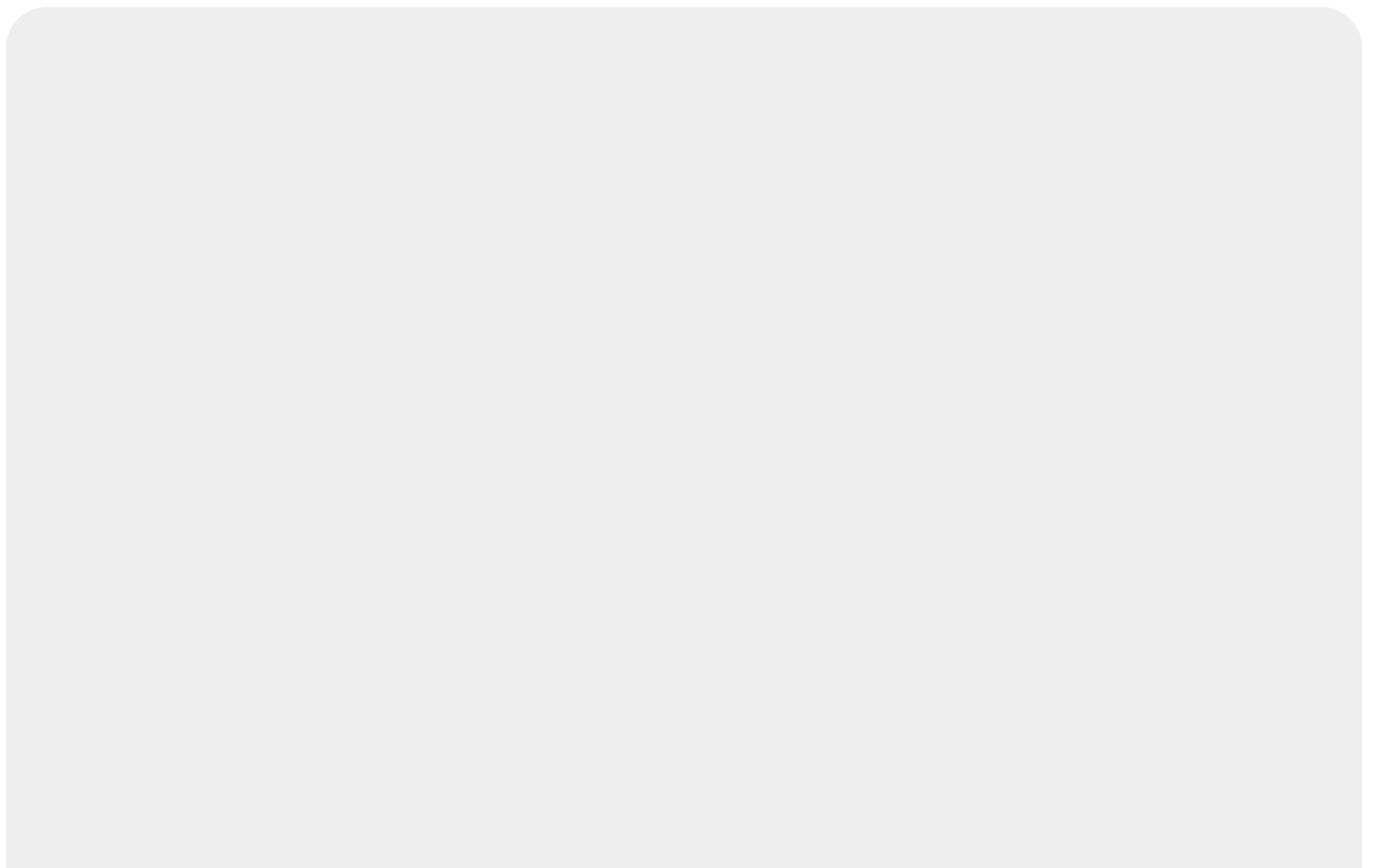
[Fechar](#)

Note que, acima, a tela já aparece exibindo também os detalhes, expandidos a partir dos campos abertos por cliques nos seguintes *links*:

-
- Dados do Local de Ocorrência;
-
- Contas Associadas ao Registro de Atendimento;
-
- Dados do Solicitante;
-
- Anexos;
-
- Dados da Última Tramitação;
-
- Dados de Reiteração;
-
- Dados de Reativação;
-
- Dados do Encerramento;
-
- Dados da OS Associadas;
-
- Dados de Pagamentos em Duplicidade.

Agora, para pesquisar o **RA** e exibir os detalhes referentes à devolução de valores, clique no checkbox do campo **Marcar**, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade**. Em seguida, clique no botão **Consultar**. Feito isso, o sistema acessa a próxima tela:

Tela Devolução de Pagamentos em Duplicidade - Consulta



Devolução de Pagamentos em Duplicidade					
Para retificação da conta, informe os dados abaixo:					
Número do RA:	368722				
Imóvel:	653483				
Cliente:	MRV ENGENHERIA E		S/A		
Pagamentos em Duplicidade					
Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Data Pagamento	Valor Pago
<input type="checkbox"/>	05/2011	21/05/2011	2.381,81	13/06/2011	2.381,81
<input type="checkbox"/>	10/2011	21/10/2011	2.783,06	30/11/2011	2.783,06
<input type="checkbox"/>	09/2012	21/09/2012	3.639,36	24/09/2012	3.639,36
	Total:				8.804,23
Total de Crédito:					0,00
Contas					
Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Situação	
Total do Crédito Abatido:			0,00	<input type="button" value="Calcular"/>	
Para retificação da conta, informe os dados abaixo:					
Conta a ser Retificada					
Mês/Ano	Vencimento	Valor Original	Valor Crédito	Valor Atual	Situação
Crédito a ser Transferido					
Tipo do Crédito		Origem		Valor	Referência
Crédito a Realizar					
Tipo do Crédito		Origem		Valor	Referência
<input type="button" value="Desfazer"/> <input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Voltar"/>				<input type="button" value="Transferir"/>	

Versão: Corretiva (Batch) 18/07/2017 - 18:17:15

A tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** é composta pelos quadros:

- Documentos Pagos;
- Contas, que foram faturadas e ainda não pagas;
- Conta a ser Retificada;
- Crédito a ser Transferido.

A funcionalidade para **Efetuar Devolução de Valores**, será ativada a partir da seleção do RA. Essa funcionalidade se baseia na funcionalidade **Efetuar Devolução de Valores Pagos em Duplicidade**, que contempla os três tipos de devoluções.

Para os pagamentos em duplicidade, também considera os pagamentos em duplicidade para os tipos de documentos:

- Guia de Pagamento; e

- Débito a Cobrar.

No caso de pagamento com valor maior que o do documento, serão apresentados os documentos de acordo com o tipo correspondente e exibidos os respectivos valores faturado, pago, e de crédito para devolução.

Para o caso de documento pago que contém alguma cobrança indevida, o sistema exibe na tela uma tabela correspondente ao tipo do documento, os documentos faturados e pagos associados ao RA selecionado no filtro, exibindo os respectivos valores faturado, corrigido e de crédito para devolução.

O crédito devido pode ser concedido nas contas que ainda estão em aberto. Nesse caso, o usuário deve selecionar, no primeiro quadro, os documentos pagos com valor a ser devolvido e o valor do crédito e, no segundo quadro, as possíveis contas a serem retificadas a partir dos créditos oriundos das devoluções. À medida que o usuário selecione documentos no primeiro quadro, o sistema acumula o valor do crédito, no *Total do Crédito* exibido no rodapé; à medida que o usuário selecione contas no segundo quadro, o sistema abate do valor dessa conta marcada o valor do crédito oriundo do primeiro quadro, acumulando esse valor no *Total do Crédito Abatido*, exibido no rodapé do segundo quadro.

Ao clicar no botão **Calcular**, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente, apresentando, no quadro **Contas a Serem Retificadas**, as contas selecionadas para receber os créditos e os respectivos valores que resultarão da retificação. Será exibida na tela os **Créditos Realizados**, correspondentes a cada conta a ser retificada.

Caso ainda tenha sobrado valor para devolução, sem conta selecionada para retificação, ou nenhuma conta tiver sido selecionada (restando o valor integral do crédito), será disponibilizada a opção para que possa ser gerado um **Crédito a Realizar** a ser distribuído em contas futuras. O usuário deve possuir permissão especial para realizar a opção para gerar uma **Guia de Devolução** para posterior crédito bancário na conta do solicitante.

No item **Saldo do Crédito a Transferir**, caso o usuário não possua **Permissão Especial**, apenas a geração do **Crédito a Realizar** será possível. Caso seja selecionada a opção para gerar **Crédito a Realizar**, será exibido no quadro os **Créditos a Realizar**, correspondentes às devoluções selecionadas, para serem incorporados nas contas a serem faturadas. Caso a opção seja para gerar **Guia de Devolução**, o sistema apresenta os dados da guia a ser gerada, e, ao concluir a funcionalidade, gera a respectiva guia de devolução para posterior crédito bancário na conta do solicitante.

Não será permitida a devolução parcial, portanto o checkbox do campo **Marcar** fica desabilitado para que seja feita a operação de devolução incluindo os valores crédito/débito.

Por solicitação da **Compesa**, foi criado um novo motivo de revisão: **Solicitação de Devolução**, a ser colocado nas contas selecionadas para revisão no momento da inclusão/atualização do RA. As contas ficam associadas ao RA.

Foi alterada a funcionalidade **Devolução de Valores**, para exibir a lista das contas em aberto que estiverem em revisão com esse motivo, e associadas ao RA. Após a devolução efetuada, ou caso o registro de atendimento seja encerrado sem a devolução, as contas serão retiradas de revisão, no **Encerrar Registro de Atendimento**.

Ao clicar no [link](#) do campo *Mês/Ano*, quadro *Contas*, tela **Devolução de Pagamentos em Duplicidade** será exibido o detalhe da conta, conforme abaixo:

Consultar Conta

[Ajuda](#)

Matrícula do Imóvel:	54051646	Mês e Ano da Conta:	12/2012
Mês e Ano Contábil:	12/2012	Mês e Ano de baixa contábil:	
Situação da Conta:	NORMAL		
Usuário(s) Retificação:			
Usuário(s) Revisão:			
Usuário(s) Cancelamento:			
Situação da Lig. de Água:	LIGADO	Situação da Lig. de Esgoto:	FACTIVEL
Motivo Não Entrega:			
Cobrança de Multa:	SIM	Alteração de Vencimento:	NÃO
Consumo de Água:	23 m ³	Percentual de Esgoto:	0,00
Consumo de Esgoto:	0 m ³	Valor de Esgoto:	0,00
Valor de Água:	46,46	Valor dos Créditos:	0,00
Valor dos Débitos:	0,65	Débito Automático:	NÃO
Valor Total da Conta:	47,11		
Motivo da Inclusão:			
Motivo da Retificação:			
Descrição da Retificação:			
Motivo do Cancelamento:			
Motivo da Revisão:			
Matrícula do Imóvel Origem:			

Cientes da Conta:

Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ
PROPRIETARIO	<input type="radio"/>	12420026	CICERO PEDRO DA SILVA	491.336.594-00
USUARIO	<input checked="" type="radio"/>	19170759	LUZIA EMILIA DE SOUZA NETA	074.750.684-12

Cientes Anteriores:

Data Alteração	Tipo da Relação	Nome Conta	Código	Nome do Cliente	CPF/CNPJ
----------------	-----------------	------------	--------	-----------------	----------

DATAS:

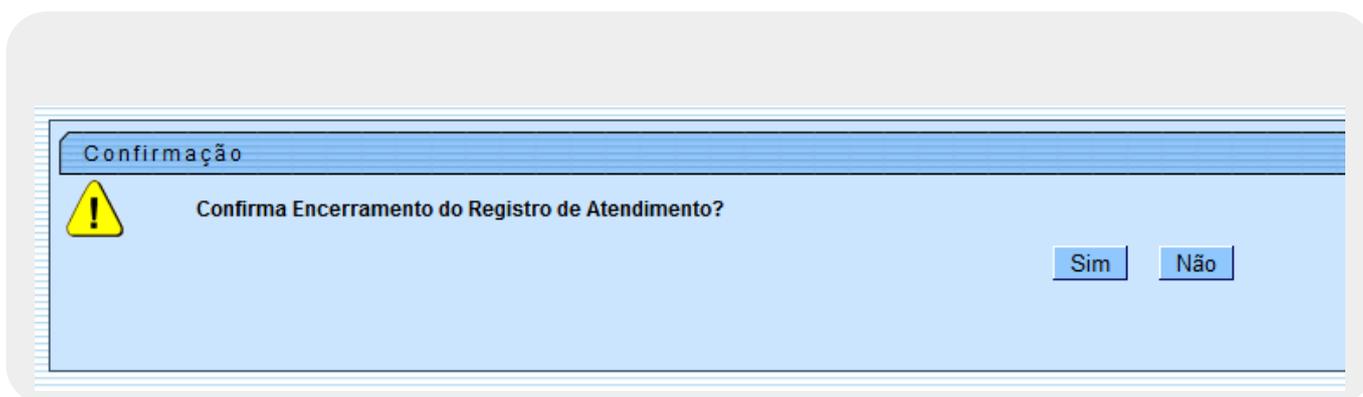
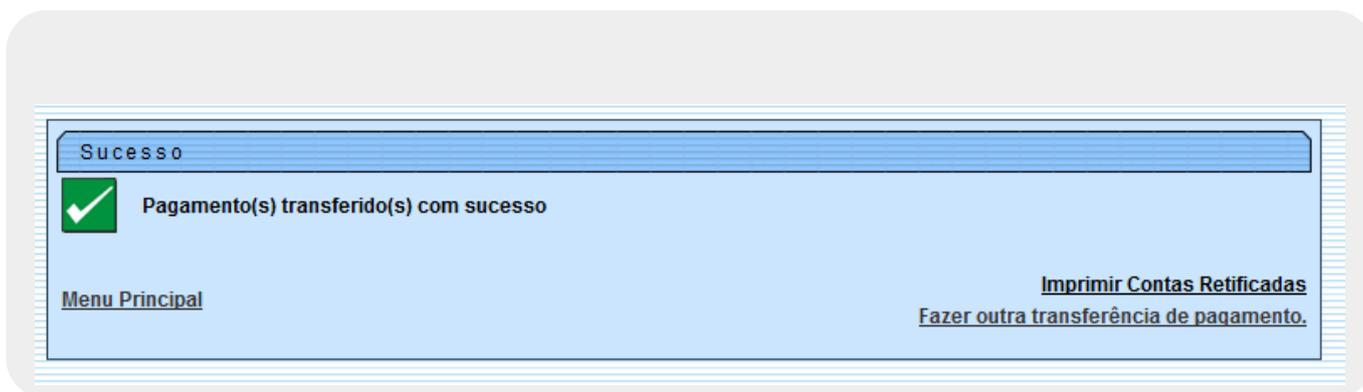
Vencimento	Validade	Inclusão	Retificação	Cancelamento	Revisão
25/01/2013	31/03/2013				

Categoria	Quantidade de Economias
RESIDENCIAL	1

Imposto	Valor do Imposto

Emitir 2ª Via de Conta Fechar

Tela de Sucesso



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Especificação	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Este campo não está disponível para as empresas que utilizam o Gsan versão Postgree.
Período de Atendimento	Informe as datas válidas do período de atendimento, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano), ou clique no botão  para selecionar as datas desejadas. Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário .
Número do RA	Informe o número do Registro de Atendimento relativo à devolução de valores.
Matrícula do Imóvel	Informe a matrícula do imóvel, ou clique no botão  , Pesquisar Imóvel , para selecionar a matrícula desejada. A identificação do imóvel será exibida no campo ao lado. Para apagar o conteúdo do campo, clique no botão  ao lado do campo em exibição.

Campo	Orientações para Preenchimento
Perfil do Imóvel	Selecione o perfil do imóvel, clicando sobre a opção desejada. Para selecionar mais de uma opção, mantenha a tecla <i>Ctrl</i> pressionada e clique sobre as demais opções.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema seleciona uma data válida, no formato dd/mm/aaaa (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no <i>link</i> Pesquisar Data - Calendário .
	Ao clicar neste botão, o sistema consulta um dado na base de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
Limpar	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
Cancelar	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
Filtrar	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
Consultar	Ao clicar neste botão, o sistema exibe os detalhes referentes à devolução de valores.
Voltar Filtro	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
Fechar	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.
Calcular	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente.
Desfazer	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
Voltar	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
Transferir	Ao clicar neste botão, o sistema conclui a operação de devolução de valores.
Emitir 2ª Via de Conta	Ao clicar neste botão, o sistema emite a segunda via da conta.

Referências

[Devolução de Valores](#)

[Inserir Registro de Atendimento](#)

Termos Principais

[Registro de Atendimento](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN

From: <https://www.gsan.com.br/> - **Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento**

Permanent link: https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:filtrar_ra_devolucao_de_pagamento_em_duplicidade&rev=1504141869

Last update: **01/06/2020 19:55**

