



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 (RA) referentes à devolução de valores.

Essa opção pode ser acessada via **Menu de Sistema**, nos 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 exibe a tela a seguir:

Observação

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

Gsan -> Atendimento ao Publico -> Filtrar RA Devolucao de Valores

Filtrar RA para Devolução de Valores

Para filtrar RA(s) para Devolução de Valores, informe os dados abaixo:

Tipo de Especificação:* DEV. PAG. VALOR A MAIOR

Período de Atendimento: [] a [] (dd/mm/aaaa)

Número do RA: []

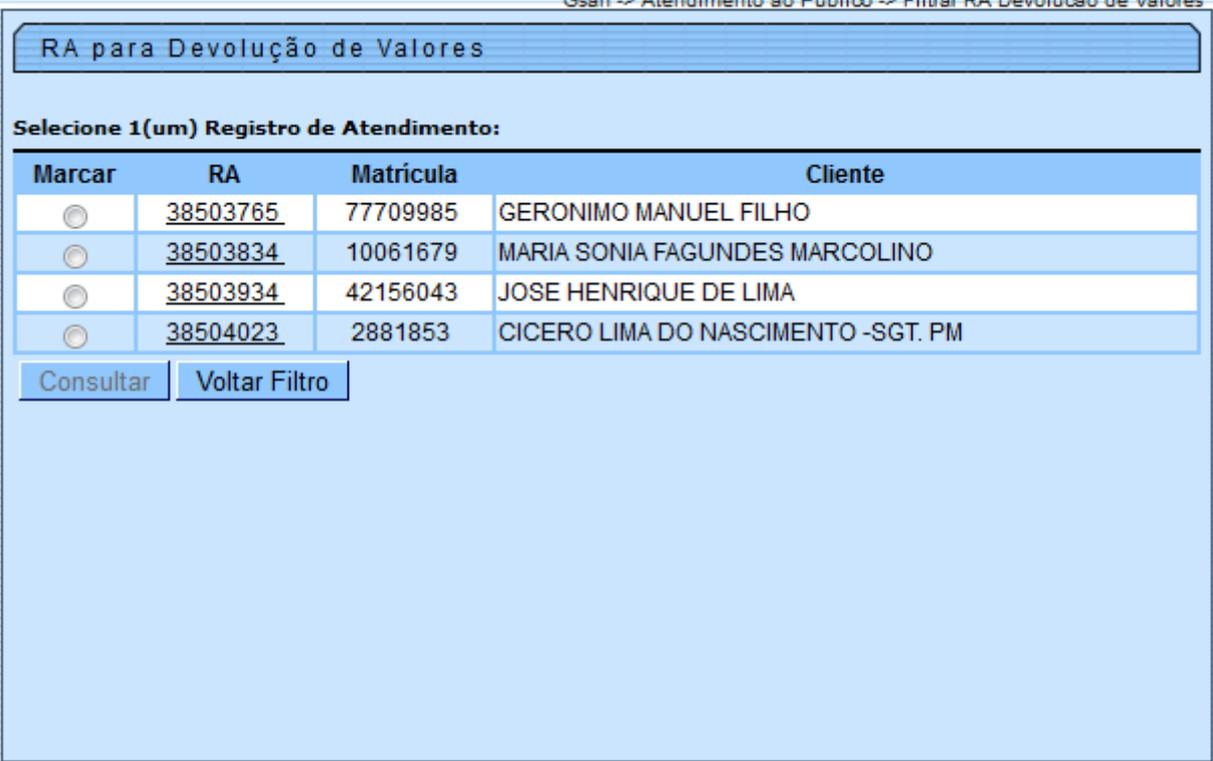
Matrícula do Imóvel: []

Perfil do Imóvel: CHAFARIZ
CORPORATIVO
CORPORATIVO TELEMED.

* Campos obrigatórios

Limpar Cancelar Filtrar

Acima, informe obrigatoriamente o campo **Tipo de Especificação**, selecionando uma das opções disponibilizadas pelo sistema. Depois, informe os demais campos que julgar necessários e clique no botão **Filtrar**. O sistema exibe os registros de atendimentos que atenderam aos critérios informados:



Gsan -> Atendimento ao Publico -> Filtrar RA Devolucao de Valores

RA para Devolução de Valores

Selecione 1(um) Registro de Atendimento:

Marcar	RA	Matrícula	Cliente
<input type="radio"/>	38503765	77709985	GERONIMO MANUEL FILHO
<input type="radio"/>	38503834	10061679	MARIA SONIA FAGUNDES MARCOLINO
<input type="radio"/>	38503934	42156043	JOSE HENRIQUE DE LIMA
<input type="radio"/>	38504023	2881853	CICERO LIMA DO NASCIMENTO -SGT. PM

Agora, o usuário pode selecionar o registro de atendimento que contém os documentos para os procedimentos de devolução. Ao clicar no *link* do campo **RA**, o sistema visualiza a tela a seguir:



Consultar Dados do Registro de Atendimento

Dados Gerais do Registro de Atendimento

Número do RA:	38503765	Situação do RA:	PENDENTE
Número Manual:			
Usuário que Abriu RA:	1	ADMINISTRADOR	
Grupo de Atendimento:	3	COBRANCA	
Tipo de Solicitação:	200	DEVOLUCAO	
Especificação:	1010	DEV. PAG. VALOR A MAIOR	
Tipo de Atendimento:	<input checked="" type="radio"/> on-line	<input type="radio"/> manual	
Data do Atendimento:	15/01/2013		
Hora do Atendimento:	16:12		
Tempo de Espera para Atendimento:		às	
Data Prevista:	20/01/2013		
Valor Sugerido:			
Meio de Solicitação:	4	INTERNO	
Unidade de Atendimento:	1043	PARNAMIRIM - COMERCIAL	
Unidade Atual:	9050	GERENCIA DE RELACIONAMENTO COM	
Observação:			

Dados do Local da Ocorrência

Dados do Solicitante

Anexos

Dados da Última Tramitação

Dados de Reiteração

Dados da Reativação

Dados do Encerramento

Dados das OS associadas

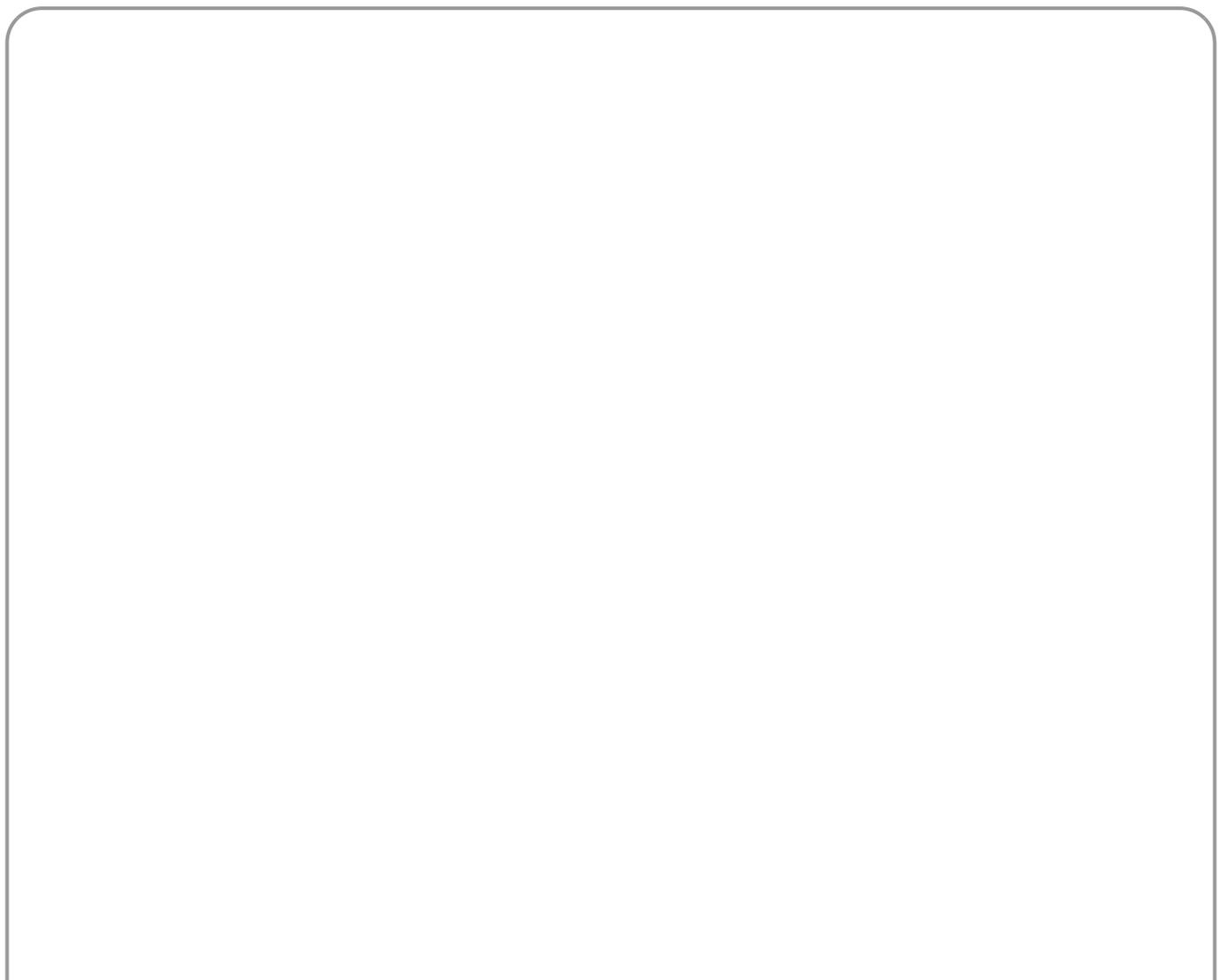
Dados de Pagamentos A Maior

Fechar

Agora é possível consultar os dados do registro de atendimento. A tela também exibe detalhes, expandindo e exibindo os campos quando clicado nos *links*:

-
- Dados do Local de Ocorrência;
-
- Dados do Solicitante;
-
- Anexos;
-
- Dados da Última Tramitação;
-
- Dados de Reiteração;
-
- Dados de Reativação;
-
- Dados do Encerramento;
-
- Dados da OS Associadas;
-
- Dados de Pagamento a Maior.

Para pesquisar o RA e exibir os detalhes referentes à devolução de valores, clique no checkbox do campo **Marcar**, tela **RA para Devolução de Valores** e, em seguida, clique no botão **Consultar**. O sistema exibe a tela abaixo:



Devolução de Valores

Para devolução de valores, informe os dados abaixo:

Número do RA:	38503765
Tipo de Especificação:	DEV. PAG. VALOR A MAIOR
Imóvel:	77709985
Cliente:	GERONIMO MANUEL FILHO

Documentos Pagos

Marcar	Documento	Mês/Ano	Dt Pagamento	Valor Faturado	Valor Crédito
<input type="checkbox"/>	Débito a Cobrar	12/2011	13/09/2011	68,25	3,59
<input type="checkbox"/>	Débito a Cobrar	12/2011	13/09/2011	1,20	0,06
Total:					3,65

Total de Crédito: 0,00

Contas

Marcar	Mês/Ano	Vencimento	Valor	Situação
<input type="checkbox"/>	04/2012	27/05/2012	26,24	NORMAL
Total:			26,24	

Total do Crédito Abatido: 0,00 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
-----------------	--------	-------	------------

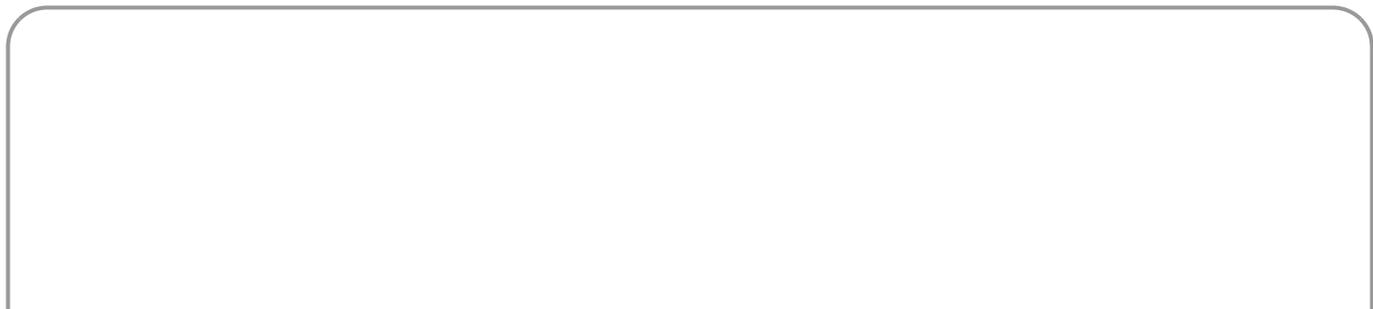
Saldo do Crédito a Transferir: 0,00

Gerar Crédito a Realizar
 Gerar Guia de Devolução

DesfazerCancelarVoltar

Transferir

Ao clicar no *link* do campo **Mês/Ano**, quadro **Contas**, tela **Devolução de Valores** 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

A tela **Devolução de Valores** 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 documento 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 contem 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, na 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 de 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.

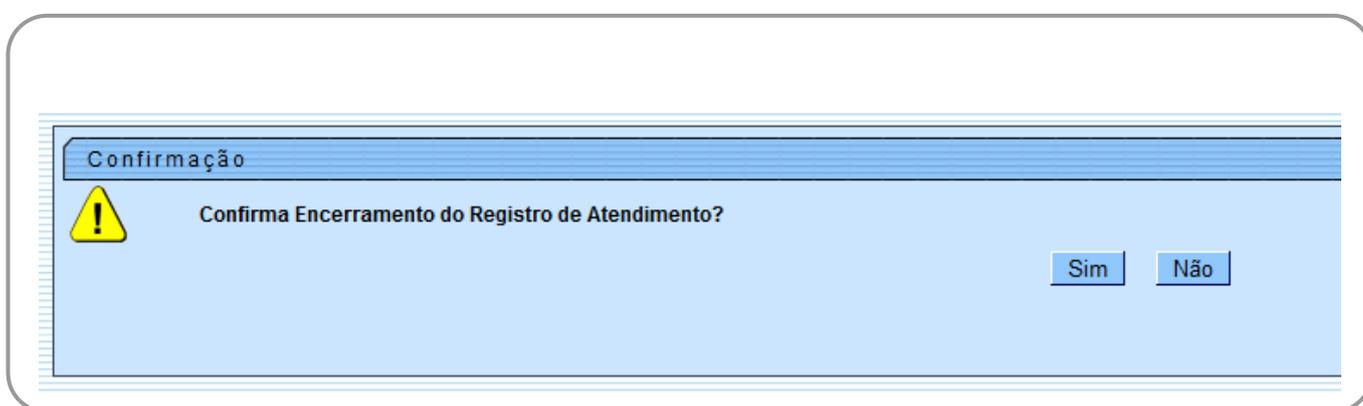
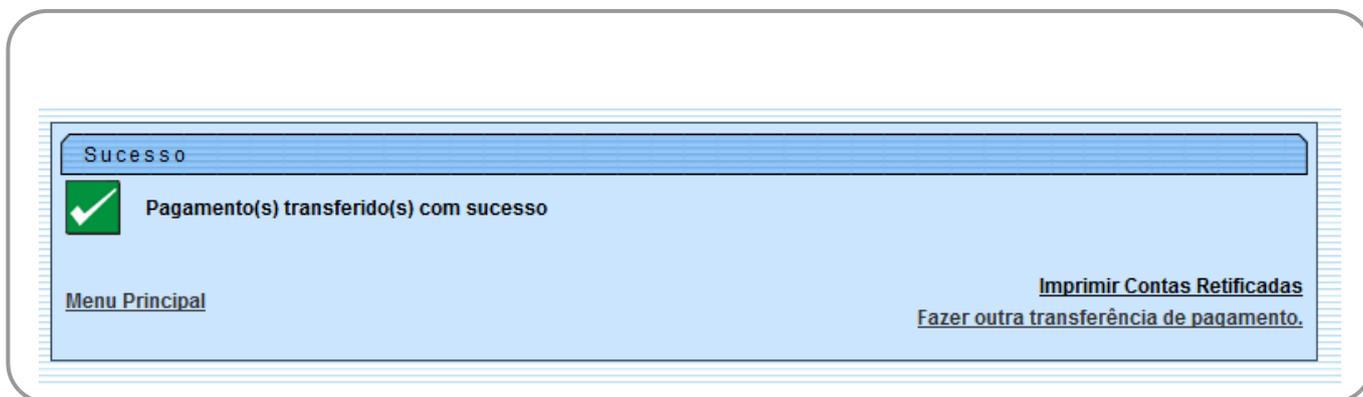
No item **Saldo do Crédito a Transferir** - Caso o usuário não possua **Permissão Especial**, apenas a geração do **Crédito a Realizar** será possível. Caso seja selecionada a opção para gerar **Crédito a Realizar**, será exibido no quadro os **Créditos a Realizar**, correspondentes às devoluções selecionadas, 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 de 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, essas contas serão retiradas de revisão, no **Encerrar Registro de Atendimento**.

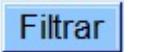
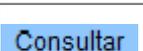
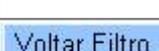
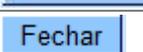
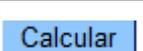
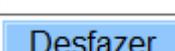
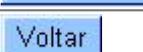
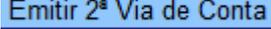
Tela de Sucesso



Preenchimento dos Campos

Campo	Orientações para Preenchimento
Tipo de Especificação	Campo obrigatório - Selecione uma das opções disponibilizadas pelo sistema.
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.
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 desejadas.

Funcionalidade dos Botões

Botão	Descrição da Funcionalidade
	Ao clicar neste botão, o sistema permite selecionar uma data válida, no formato DD/MM/AAAA (dia, mês, ano). Para obter detalhes sobre o preenchimento do campo de datas, clique no link Pesquisar Data - Calendário .
	Ao clicar neste botão, o sistema permite consultar um dado na base de dados.
	Ao clicar neste botão, o sistema apaga o conteúdo do campo em exibição.
	Ao clicar neste botão, o sistema limpa o conteúdo dos campos na tela.
	Ao clicar neste botão, o sistema cancela a operação e retorna à tela principal.
	Ao clicar neste botão, o sistema comanda a execução do filtro com base nos parâmetros informados.
	Ao clicar neste botão, o sistema exibe os detalhes referentes à devolução de valores.
	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela de filtro.
	Ao clicar neste botão, o sistema fecha a tela em exibição.
	Ao clicar neste botão, o sistema efetua a distribuição dos créditos referentes às devoluções dos valores pagos indevidamente.
	Ao clicar neste botão, o sistema desfaz o último procedimento realizado.
	Ao clicar neste botão, o sistema retorna à tela anterior.
	Ao clicar neste botão, o sistema conclui a operação de devolução de valores.
	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

Last update: 22/01/2018 19:41 ajuda:filtrar_ra_devolucao_de_valores https://www.gsan.com.br/doku.php?id=ajuda:filtrar_ra_devolucao_de_valores&rev=1504141869

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_valores&rev=1504141869

Last update: **22/01/2018 19:41**

