



Guia Geral de Processos de Negócios - GSANAS

Introdução ao Guia Geral de Processos

Para que as implantações do *Sistema Integrado de Gestão de Serviços de Saneamento* (**GSAN**) sejam cada vez mais eficientes e eficazes, é necessário que o conhecimento de todas as funcionalidades oferecidas pela ferramenta esteja disponível de uma maneira geral, em uma abordagem de processos de negócios.

A eficiência e a eficácia dos processos nas organizações têm como premissa o fácil acesso ao conhecimento dos seus requisitos, processos, subprocessos e configurações essenciais. Nesse contexto, este **Guia Geral de Processos** abordará as etapas de gestão do **GSANAS**. Partiremos de uma visão macro de modelagem de processos com vista ao alcance de resultados.

Estimamos que esses resultados alcançados sejam um conhecimento macro das normas e dos conhecimentos mediante os quais um processo é realizado no **GSAN**; um conhecimento geral do processo, capaz de identificar suas sequências no fluxo do **GSAN**, bem como os cadastros e as configurações que influenciam cada etapa, além de um conhecimento geral da entrada e saída de cada processo, e sua dependência ou relacionamento com outros processos do **GSAN**.

O que é um processo de negócio?

É um conjunto de atividades realizadas em uma sequência específica. Tem como objetivo viabilizar a produção de um bem ou serviço que agregue valor ao cliente. Além disso, um conjunto de processos de negócio representa de que modo a empresa funciona e produz seus resultados. Nesse sentido, nosso **Guia Geral de Processos** apresenta uma visão orientada a processos, direcionada à realidade externa e apresentando uma visão geral de todas as partes da empresa, com fins de atender às necessidades do cliente. É uma visão funcional orientada a atividades colaborativas, mas sem a necessidade de interação de todas as partes relacionadas à atividade.

Organização do Guia Geral de Processos

O **GSAN** foi desenvolvido com o objetivo de gerenciar operações comerciais de empresas de distribuição de água e saneamento. É dividido em treze módulos de funcionalidades: **Contábil, Cadastro, Cobrança, Atendimento ao Público, Arrecadação, Faturamento, Financeiro, Relatórios, Micromedição, Segurança, Batch, Operacional, Mobile** e **Gerencial**.

Nossos guias gerais de processos contêm a descrição das seis principais macrofunções do **GSAN**: **Contábil, Arrecadação, Micromedição, Faturamento, Cobrança, Atendimento ao Público** e **Mobile**, cada qual com um guia específico.

Assim, cada guia geral de processos descreve um único fluxo de funcionalidades conforme as seguintes etapas: apresentação dos conceitos, cadastros básicos, **parâmetros**, modelagem do processo (que é a exibição do mapa do processo) e seu descritivo (ou detalhamento do mapa do processo através da descrição do fluxo visualizado). O descritivo deve conter quais ações são automatizadas no **GSAN** e quais são executadas manualmente. Outros itens podem ser adicionados sempre que a execução do processo e suas configurações necessitarem. Neste guia é abordado o módulo: **GSANAS** separado do módulo de **Mobilidade** por se tratar de um processo à parte.

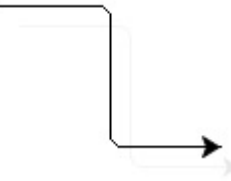
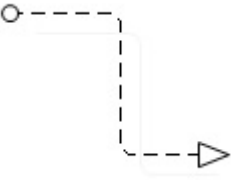
Metodologia dos modelos de processo

A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é alcançar resultados consistentes, alinhados aos objetivos estratégicos da organização.

Notação padrão utilizada neste módulo

Notação é uma representação gráfica das etapas de trabalho de um processo. A notação padrão que adotaremos é a **Business Process Modeling Notation** (BPMN), uma linguagem padrão internacional utilizada para o mapeamento de processos, na intenção de facilitar seu entendimento geral por meio de uma comunicação visual acessível a qualquer pessoa. A intenção é diminuir as lacunas entre a instituição dos processos de negócio e sua implementação, permitindo que processos sejam executados sem abstrações que gerem múltiplas interpretações sobre seu funcionamento.

No módulo de **GSANAS**, utilizaremos a notação a seguir:

Símbolo	Elemento	Descrição
	Evento.	Evento que ocorre, dando início ao processo.
	Evento.	Evento intermediário, indicando uma etapa que ocorre durante o processo e que pode afetar seu fluxo.
	Atividade.	Passo do processo.
	Conexão sequencial.	Identifica a ordem em que as atividades do fluxo serão executadas.
	Conexão sequencial.	Identifica uma segunda atividade, acionada por uma atividade principal dentro do fluxo.
	Artefato.	Elemento que produz mais informações sobre o processo, não necessariamente estando associado ao fluxo principal. Exemplo: um documento produzido em determinada etapa do processo.

Símbolo	Elemento	Descrição
	Decisão.	Indica o controle dos pontos de convergência e divergência no fluxo, indicando duas ou mais direções possíveis.
	Evento.	Evento que finaliza o processo.

GSANAS

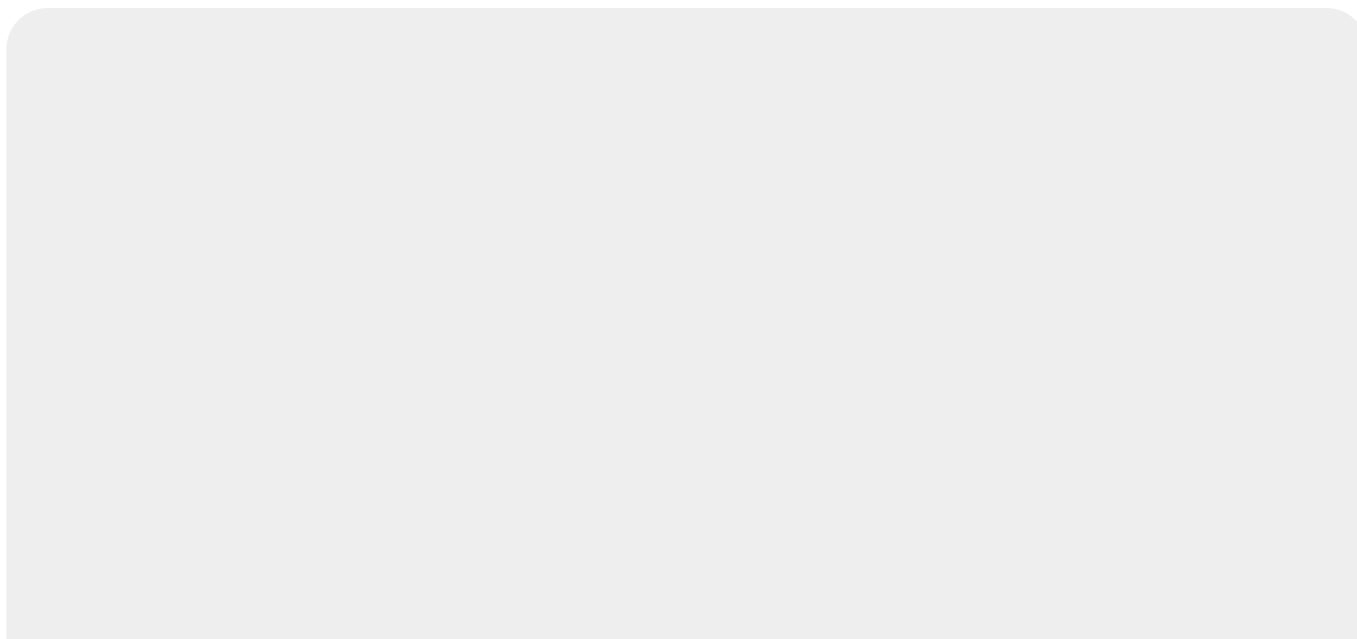
O **GSANAS** é o módulo para **Acompanhamento de ordens de serviço comerciais e operacionais**, desenvolvido para equipamento Smartphone, que alimenta (e é alimentado) com dados do movimento das ordens de serviço a partir do sistema *GSAN Web*, visando à atualização das bases de dados do GSAN.

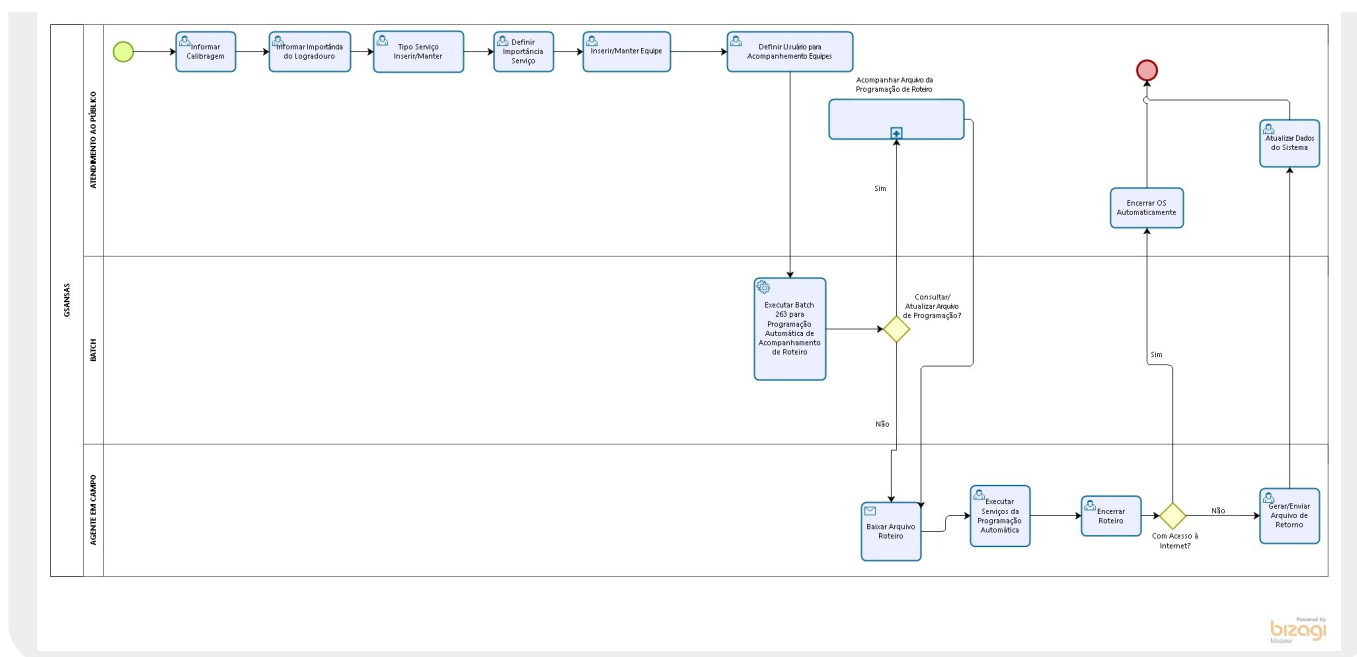
O módulo ANDROID, denominado de **GSANAS**, foi desenvolvido para ser executado em *Smartphone*. Sua função é acompanhar a execução das ordens de serviços comerciais e operacionais, como por exemplo: *fiscalização, ligação de água, vistoria do imóvel, limpeza, verificação de vazamento*, entre outras.

O sistema *GSAN Web* está apto a gerar e transmitir o movimento das ordens de serviço correspondentes para o *Smartphone*, permitindo à equipe de campo efetuar o acompanhamento e o registro da execução, retornando ao *GSAN Web* o resultado da execução das respectivas O.S., para que sejam efetuadas as atualizações cabíveis nas bases de dados corporativas. É requisito que o *Smartphone* possua instalado o Sistema Operacional **ANDROID**, para o qual foi modelado o ambiente do banco de dados relacional.

Modelo Macro do Processo

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de acompanhamento de ordens de serviço comerciais e operacionais. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.





Descrição do processo

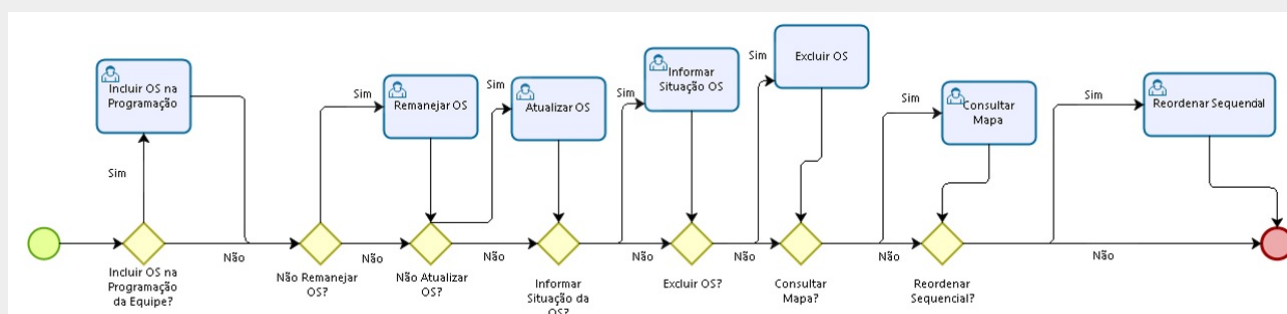
Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado acima, com seus respectivos *links* na documentação.

1. O *primeiro* passo é **Informar Calibragem**, que pertence ao módulo **Atendimento ao Público**. Neste passo, informamos a calibragem para a priorização de ordem de serviços na programação automática, conforme detalhamento [AQUI](#).
2. No *segundo* passo, **Informar Importância do Logradouro**, também pertencente ao módulo **Atendimento ao Público**, definimos a importância do logradouro bairro para as equipes em campo, conforme detalhamento [AQUI](#).
3. O *terceiro* passo é **Tipo de Serviço Inserir/Manter**, que pertence ao módulo **Atendimento ao Público**. Neste passo, inserimos, mantemos, excluimos ou atualizamos os serviços que farão parte da programação automática das equipes em campo, conforme detalhamento [AQUI](#) e [AQUI](#).
4. O *quarto* passo é **Definir Importância do Serviço**, que pertence ao módulo **Atendimento ao Público**. Neste passo, para cada tipo de serviço, definimos um grau de importância, em uma escala de 1 a 4. A informação do grau de importância é essencial para o acompanhamento em campo das ordens de serviço, uma vez que define a prioridade do logradouro, conforme detalhamento [AQUI](#).
5. No *quinto* passo, **Inserir/Manter Equipe**, também pertencente ao módulo **Atendimento ao Público**, inserimos ou mantemos as equipes, possibilitando o gerenciamento dos serviços executados e em andamento, conforme detalhamento [AQUI](#) e [AQUI](#).
6. O *sexto* passo é **Definir Usuários para Acompanhamento Equipes**, que pertence ao módulo **Atendimento ao Público**. Neste passo, definimos, para cada usuário, as equipes que ele acompanhará no atendimento e distribuição das ordens de serviço, conforme detalhamento [AQUI](#).
7. Os seis primeiros passos acima têm a função de **configurar o sistema** com os dados

necessários para as equipes trabalharem em campo. Agora, no *sétimo* passo, damos início ao processo do módulo **BATCH**, depois que todas as configurações tiverem sido realizadas. Este processo é o de geração dos arquivos via *programação automática* dos roteiros de acompanhamento de serviço. Seu objetivo é estabelecer uma rotina que automatize a distribuição de ordens de serviço entre as equipes em campo, conforme detalhamento **AQUI**.

8. Caso o arquivo de programação precise de atualização, seguimos os passos do *subsistema Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro* definidos **AQUI**.
9. Caso o arquivo de programação não precise de atualização, baixamos o arquivo em campo, conforme detalhamento **AQUI**.
10. Em seguida, executamos os serviços programados automaticamente, conforme detalhamento **AQUI**.
11. Quando formos *encerrar o roteiro*, conforme modelo **AQUI**, o sistema verifica se temos sinal de internet. Caso afirmativo, a ordens de serviço são encerradas automaticamente e o roteiro é finalizado. Caso contrário, é possível consultar, gerar e enviar os arquivos de retorno, mediante acompanhamento dos arquivos de roteiro, visualizado **AQUI**. Depois, atualizamos os dados, encerrando as ordens e o roteiro.

Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários quando o arquivo de programação necessitar de atualização:

1.
Caso seja preciso incluir a ordem de serviço na programação da equipe, podemos incluir a ordem de serviço, clicando no botão **Incluir OS** visualizado **AQUI**.
2.
Caso seja preciso remanejar a ordem de serviço, podemos remanejá-la clicando no botão **Remanejar OS** visualizado **AQUI**.
3.
Caso seja preciso atualizar a ordem de serviço, podemos atualizá-la, clicando no botão **Atualizar OS** visualizado **AQUI**.
4.
Caso seja necessário informar a situação da ordem de serviço, clicamos no botão **Informar Situação da OS na Programação** visualizado **AQUI**.
5.
Caso seja necessário excluir a ordem de serviço, clicamos no botão **Excluir OS** visualizado **AQUI**.
6.
Caso seja necessário consultar o mapa do roteiro da ordem de serviço, clicamos no botão **Consultar Mapa** visualizado **AQUI**.
7.
Caso seja necessário reordenar o sequencial da ordem de serviço, clicamos no botão **Reordenar Sequencial** visualizado **AQUI**.

Após a conclusão do subprocesso, o sistema retoma o passo de baixar o arquivo do roteiro em campo, conforme detalhamento **AQUI**, seguindo o fluxo normal até sua finalização.

E com a descrição do subprocesso de **Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro** concluímos o **Guia Geral de Processos de Negócios - GSANAS**. Para mais detalhes sobre o módulo, clique **aqui**, ou consulte o **Manual do Sistema de Acompanhamento de Ordens de Serviços**, completo e disponível **AQUI**.

<< Voltar

~~NOSIDEBAR~~

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

Permanent link:
<https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinos:livre:processos:mobile:gsaneos:processo-macro&rev=1516043163>

Last update: 15/01/2018 19:06

