



Guia Geral de Processos de Negócios - Arrecadação

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 (**GSAN**). 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** e **Gerencial**.

Nossos guias gerais de processos contêm a descrição das seis principais macrofunções do (**GSAN**): **Contábil**, **Arrecadação**, **Micromedição**, **Faturamento**, **Cobrança** e **Atendimento ao Público**, 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 descriptivo (ou detalhamento do mapa do processo através da descrição do fluxo visualizado). O descriptivo 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 são abordados os módulos: **Arrecadação - Débito Automático** e **Arrecadação - Código de Barras**.

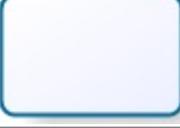
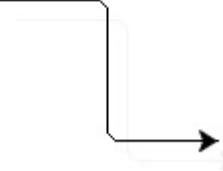
Metodologia dos modelos de processo

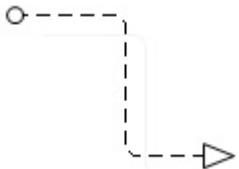
A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é 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 **Arrecadação**, 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. |
|  | Atividade. | Passo do processo executado automaticamente. |
|  | Atividade. | Passo do processo executado manualmente. |
|  | Conexão sequencial. | Identifica a ordem em que as atividades do fluxo serão executadas. |

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

Módulo 1: Arrecadação - Débito Automático

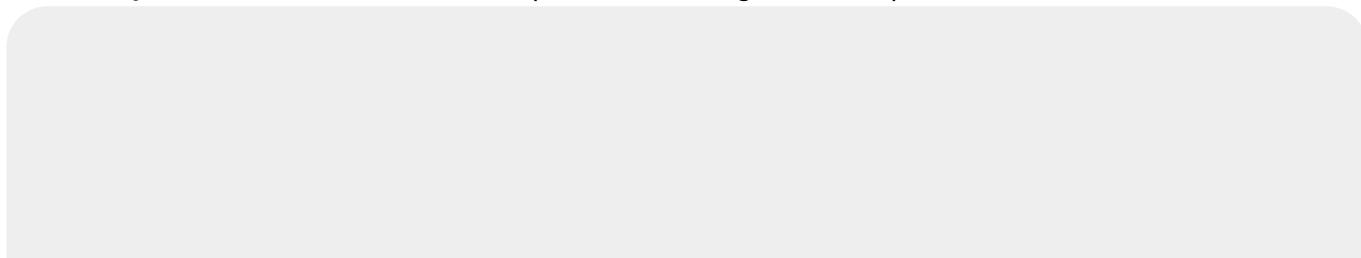
Conceito

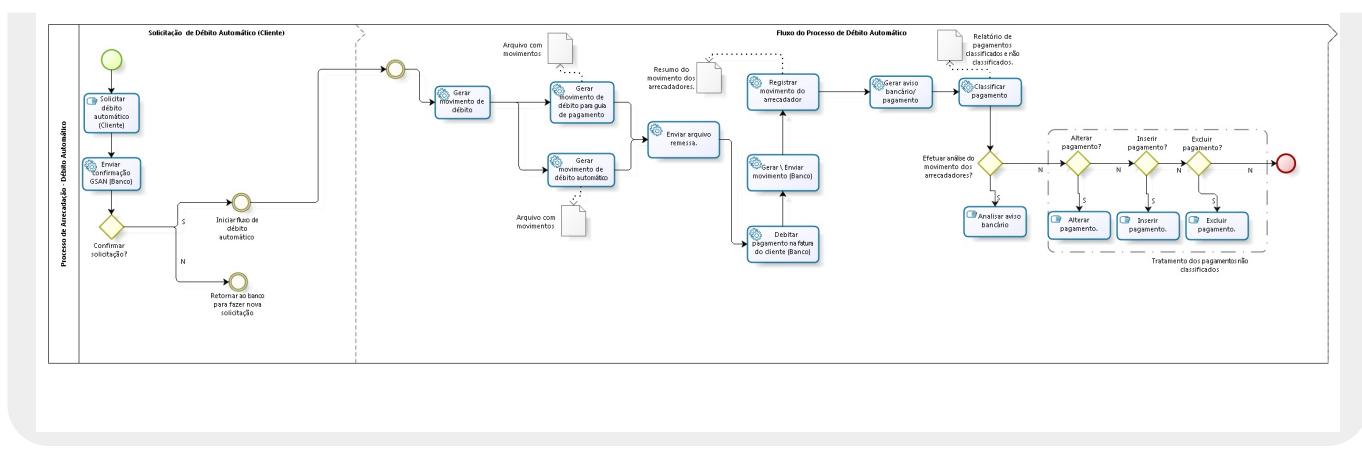
A arrecadação via débito automático é um processo através do qual o pagamento das faturas é recolhido diretamente na conta corrente vinculada ao cliente relacionado a um imóvel cadastrado. Esse procedimento facilita o pagamento das faturas, agregando eficiência, comodidade e pontualidade ao processo. Quatro condições são essenciais para o processo de pagamento por débito automático:

1. Todo o processo de solicitação ou exclusão do débito automático é feito entre o cliente e o banco onde possui conta.
2. O cliente titular da conta deve figurar como titular do imóvel cadastrado.
3. O agente arrecadador (no caso, o banco) deve estar previamente cadastrado no sistema **GSAN** e registrado na Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).
4. Confirmada essa forma de pagamento, sua inserção é feita de modo automático pelo **GSAN**. O cliente passa a ser identificado por um código para débito automático.

Modelo Macro do Processo de Arrecadação: Débito Automático

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de arrecadação via débito automático. Clique sobre a imagem, caso queira aumentar seu tamanho.





Descrição do Processo de Arrecadação: Débito Automático

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa. As cinco etapas a seguir se referem ao tratamento de pagamentos classificados.

- Como a arrecadação via débito automático depende de solicitação do cliente através do seu banco (Solicitação de Débito Automático) o processo é inserido, após aprovação, de modo automatizado mediante o (**GSAN**).
 - Em seguida, o arquivo é gerado no formato para uso do arrecadador, tanto no formato TXT quanto no formato manual.
 - Daí por diante, o arrecadador contratado recebe o arquivo a cada novo ciclo de arrecadação. Este arquivo é necessário para a realização das operações de recebimento por parte dos clientes. Após receber os arquivos referentes às contas faturadas, o arrecadador envia o arquivo de retorno de forma manual para a Companhia de Água.
 - De posse do arquivo de retorno do movimento do arrecadador, seu registro é efetuado mediante a funcionalidade **Registrar Movimento dos Arrecadadores**. Registrá-lo é o mesmo que inserir dados no (**GSAN**) para que sejam realizados os devidos tratamentos dos pagamentos realizados. Caminho no (**GSAN**): **Menu - Arrecadação - Arrecadador - Movimento dos Arrecadadores**. Em seguida, o registro fica disponível no caminho do (**GSAN**): **Menu - Batch - Exibir Status de Relatório**.
 - Depois do registro do movimento arrecadador, a classificação dos pagamentos é feita, identificando os pagamentos e o débito gerado para a realização da baixa. Nesta etapa é possível tratar situações de pagamento a maior, a menor, pagamento sem dedução de impostos, entre outras situações parametrizadas. No final, os relatórios são gerados e disponibilizados no caminho do (**GSAN**): **Menu - Batch - Exibir Status de Relatório**. A seguir veremos as etapas para tratamento de pagamentos não classificados:
 - Nesta etapa, caso o usuário queira efetuar a análise do movimento, o sistema permite a consulta dos dados do aviso mediante a tela de **Análise dos Movimentos dos Arrecadadores** ou da tela **Efetuar Análise do Aviso Bancário**.
 - Agora o sistema permite que o usuário realize a alteração dos valores pagos a maior \ a menor através da tela **Alterar Pagamento**. Caminho no (**GSAN**): **Menu - Arrecadação - Pagamentos - Manter pagamento**.
 - Caso o usuário queira inserir pagamentos, o sistema disponibiliza efetuar a ação pelo caminho no (**GSAN**): **Menu - Arrecadação - Pagamentos - Inserir Pagamento**. O expurgo do pagamento também pode ser realizado no **Menu - Arrecadação - Pagamento - Informar Situação Expurgo do Pagamento**.
 - Depois de efetuadas as inserções e expurgos, o sistema verifica e envia automaticamente para a contabilidade as operações realizadas em forma de registros contábeis.
- Após tratar os pagamentos classificados e não classificados, o sistema envia automaticamente os pagamentos para o histórico do sistema e encerra o processo de arrecadação por débito automático.

Ciclo de Arrecadação: Débito Automático

O processo de arrecadação obedece a três etapas:

1. Geração do movimento arrecadador;
2. Confirmação do movimento de retorno e,
3. Registro da transação.

O processo começa com a geração do movimento arrecadador, isto é, com o envio da informação, para o agente arrecadador, do valor da fatura a ser paga. Em seguida, o agente arrecadador está habilitado a debitar o valor informado na fatura, que tanto pode se referir ao consumo quanto à cobrança de serviços prestados. O processo é finalizado quando o valor arrecadado é igual ao valor gerado no sistema. No caso de haver valores não classificados, o sistema disponibiliza tratamentos **parametrizados** para concluir o faturamento com sucesso.

Cadastramento prévio: Débito Automático

Para o bom desempenho do processo de arrecadação via débito automático, é necessária a inclusão prévia de cinco **cadastramentos**, cujas informações são requisitos básicos para o funcionamento eficaz de todo o ciclo. São eles:

1. Contrato arrecadador: código que estabelece um vínculo da empresa com o agente arrecadador, para os quais o contrato de arrecadação é um documento físico que firma as condições das duas partes para a realização do serviço solicitado.
2. Arrecadador: código que identifica e informa quais agentes arrecadadores a Companhia de Água trabalha para realizar o recebimento.
3. Banco: código dos bancos associados no sistema de arrecadação por débito automático.
4. Agência: código da agência bancária habilitada a participar do sistema de arrecadação por débito automático.
5. Conta bancária: código da conta corrente do cliente titular, na qual o valor confirmado será debitado após o fim de cada ciclo de consumo.

Parâmetros informados

Parâmetros são regras fixas que a empresa estabelece para definir o comportamento de uma ação que impacta no fluxo do processo. Cinco parâmetros definem as regras de negócios da empresa para a execução do processo de arrecadação via débito automático. São eles:

1. Ano e mês de referência da fatura, no formato AAAAMM; Data de vencimento da fatura, no formato AAAAMMDD;
2. Código da empresa na FEBRABAN;
3. Número do layout na FEBRABAN;
4. Identificador da conta corrente para devolução;
5. Permissão para pagamento sem dedução de imposto.

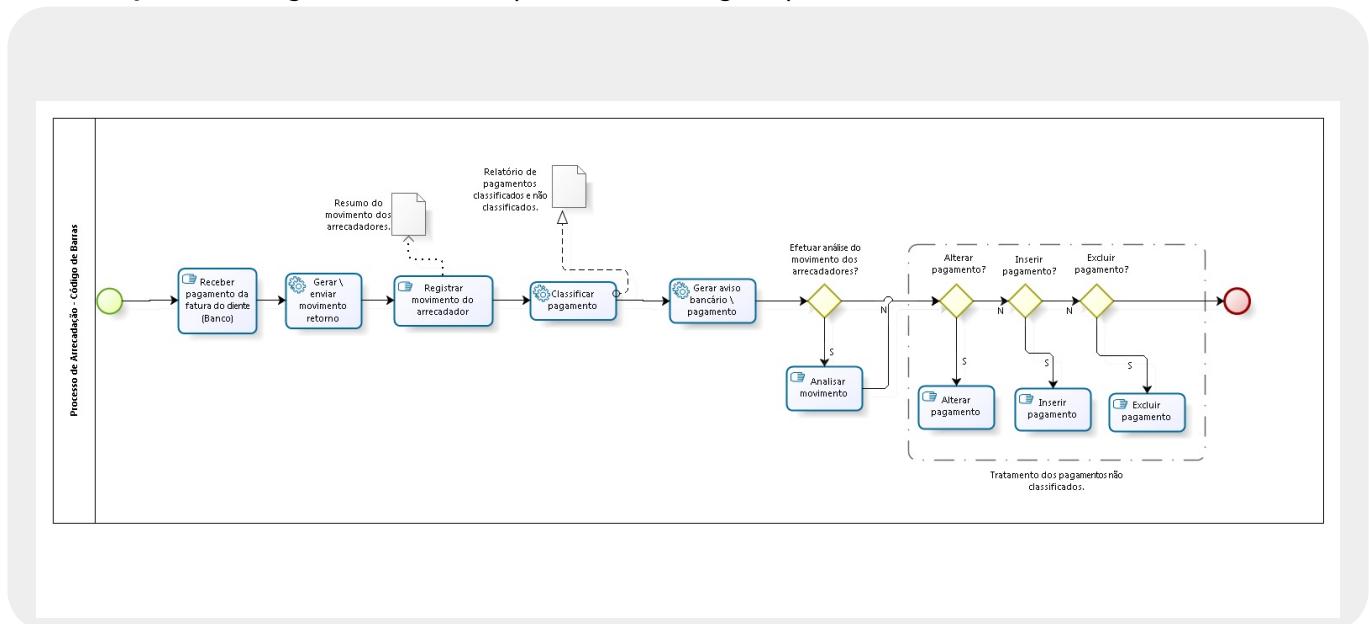
Módulo 2: Arrecadação: Código de Barras

Conceito

A arrecadação via código de barras é um processo através do qual o pagamento das faturas é efetuado a partir de todos os recebimentos e devoluções provenientes da atividade da empresa de saneamento de água e esgoto, que fica responsável por controlar todos os pagamentos realizados pelos clientes, conciliando valores faturados e arrecadados.

Modelo Macro do Processo de Arrecadação: Código de Barras

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de arrecadação via código de barras. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.



Descrição do processo: Código de Barras

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado no tópico anterior, indicando o papel de cada usuário responsável por executar cada etapa. As três etapas a seguir se referem ao tratamento de pagamentos classificados.

1. Depois de receber o pagamento das faturas, o arrecadador envia manualmente arquivo de retorno para a Companhia de Água.

2. Esse arquivo de retorno é registrado no sistema no caminho do (GSAN): **Menu - Arrecadação - Arrecadador - Registrar Movimento dos Arrecadadores**. Em seguida, é gerado o relatório de movimento dos arrecadadores, disponível em: **Menu - Batch - Exibir Status de Relatório**.

3. A classificação dos pagamentos é feita logo após o registro. Identifica os pagamentos e os débitos gerados, realizando a baixa. O tratamento de situações de pagamento a maior, a menor, ou sem dedução de impostos também é efetuado nessa etapa. Ao final são gerados os relatório de pagamentos classificados e não classificados, disponíveis em: **Menu - Batch - Exibir Status de Relatório**.

A seguir veremos as etapas para tratamento de pagamentos não classificados:

1. Nesta etapa, caso o usuário queira efetuar a análise do movimento, o sistema permite a consulta dos dados do aviso através da tela no (GSAN) **Análise dos Movimentos dos Arrecadadores** ou da tela **Efetuar Análise do Aviso bancário**.

2. Caso o usuário queira alterar o pagamento, o sistema disponibiliza os meios para a alteração dos valores pagos a maior ou a menor mediante a tela **Alterar Pagamento**, caminho no (GSAN): **Menu - Arrecadação - Pagamentos - Manter Pagamento**.

3. Agora, caso o usuário queira inserir um pagamento, o sistema permite essa inclusão de maneira manual, caminho no (GSAN): **Menu - Arrecadação - Pagamentos - Inserir Pagamentos**.

4. Nesta etapa é possível excluir um pagamento através do caminho no (GSAN): **Menu - Arrecadação - Pagamento - Informar Situação Expurgo do Pagamento**.

5. Caso o sistema identifique que as operações realizadas devem ter seus registros contábeis enviados para a contabilidade, a ação é feita automaticamente.

Após tratar os pagamentos classificados e não classificados, o sistema envia os pagamentos para o histórico do sistema e encerra o processo de arrecadação por código de barras.

Ciclo de arrecadação: Código de Barras

O processo obedece a três etapas:

1. Arrecadador recebe pagamentos;

2. Arrecadador envia movimento de retorno para a empresa;

3. Movimento do processo é registrado.

O processo de arrecadação via código de barras começa no momento em que o cliente efetua o pagamento de sua fatura pelo código de barras. Ao receber o pagamento, o agente arrecadador conveniado gera o movimento de retorno, para que a empresa conclua o processo de arrecadação.

O processo é finalizado quando as arrecadações conferem com os valores gerados no sistema.

Porém, havendo valores não classificados, o sistema disponibiliza tratamentos parametrizados para concluir o faturamento com sucesso.

Cadastramento prévio: Código de Barras

Para o bom desempenho do processo de arrecadação via código de barras, também é necessária a inclusão prévia de quatro cadastros, cujas informações são requisitos básicos para o funcionamento eficaz de todo o ciclo. São eles:

1. Contrato arrecadador: código que estabelece um vínculo da empresa com o agente arrecadador, para os quais o contrato de arrecadação é um documento físico que firma as condições das duas partes para a realização do serviço solicitado.
2. Arrecadador: código que identifica e informa quais agentes arrecadadores a Companhia de Água trabalha para realizar o recebimento.
3. Banco: código dos bancos associados no sistema de arrecadação.
4. Agência: código da agência bancária habilitada a participar do sistema de arrecadação.

Parâmetros informados

Parâmetros são regras fixas que a empresa estabelece para definir o comportamento de uma ação que impacta no fluxo do processo. Quatro parâmetros definem as regras de negócios da empresa para a execução do processo de arrecadação via código de barras. São eles:

1. Ano e mês de referência da fatura, no formato AAAAMM; Data de vencimento da fatura, no formato AAAAMMDD;
2. Código da empresa na FEBRABAN;
3. Número do layout na FEBRABAN;
4. Permissão para pagamento sem dedução de imposto.

E com a definição dos parâmetros concluímos o **Guia Geral de Processos de Negócios - Arrecadação**. Para mais detalhes sobre o módulo, clique [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=treinamentos:treinamentos:livre:processos:arrecadacao:processo-macro>

Last update: **18/09/2017 19:54**

