



DESO Integração: Credenciamento de Empresas Operadoras de Cartão de Crédito e Débito para Pagamento

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 processo da **DESO** que as empresas operadoras de cartão de crédito e débito para pagamento precisam seguir, no intuito de se credenciarem para o recebimento dos débitos/créditos vinculados aos usuários da **DESO**, podendo utilizar qualquer plataforma de pagamento, sob sua responsabilidade, desde que integrada ao sistema da **DESO** e à entidade arrecadadora. 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 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 é abordado o módulo: **DESO** separado do módulo de **Loja Virtual** por se tratar de um processo à parte.

Metodologia dos modelos de processo

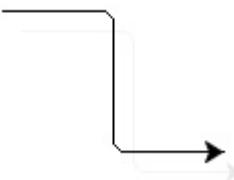
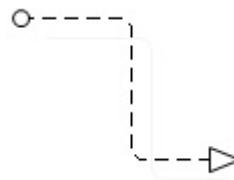
A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é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

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

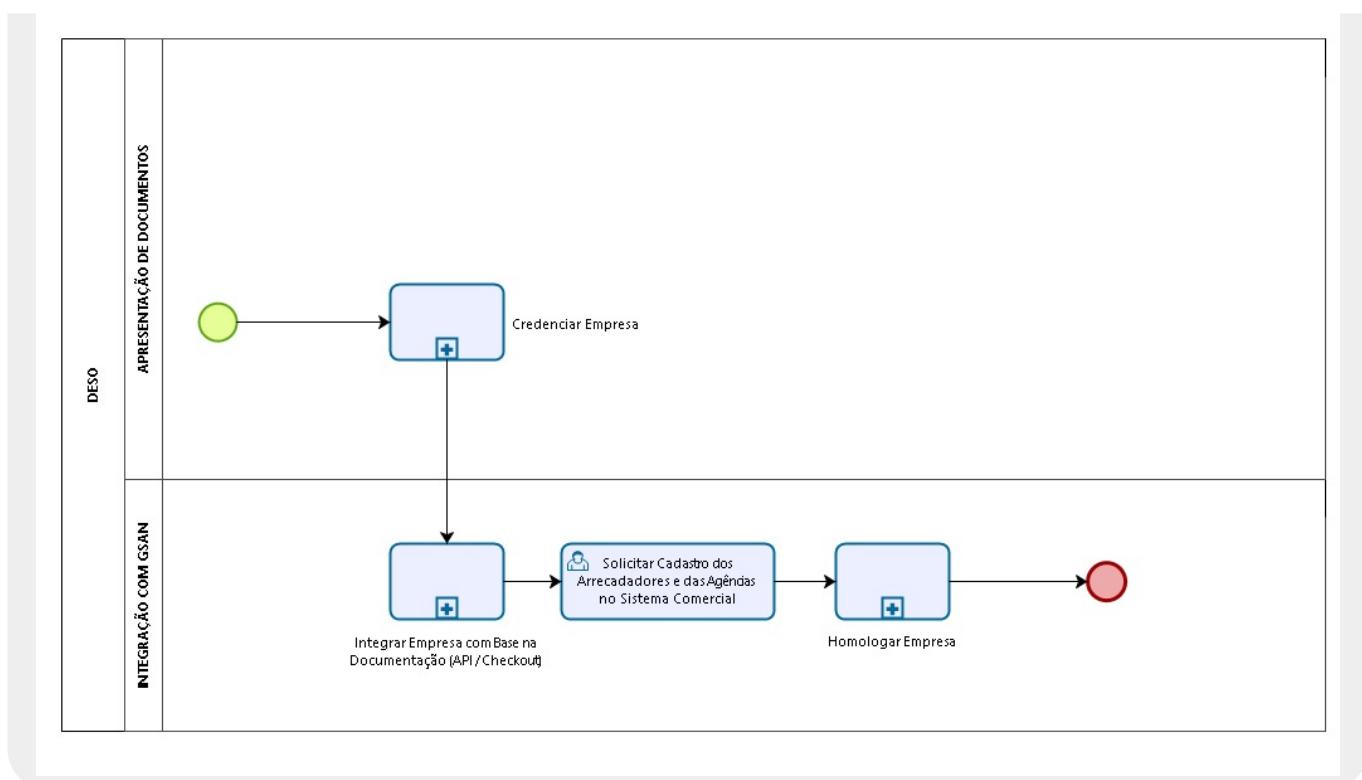
Integração: Credenciamento de Empresas Operadoras de Cartão de Crédito e Débito para Pagamento

Para que empresas operadoras de cartão de crédito e débito interessadas, efetuem pagamentos à vista ou em até dez parcelas, de contas de água e serviços de clientes da **DESO** por meio eletrônico, é necessário antes passarem por um processo de credenciamento, integração e homologação. Só depois desse processo, é que estarão aptas a realizar captura, roteamento, transmissão e processamento de transações financeiras no recebimento dos pagamentos, apresentados pela **DESO** via fatura de serviços, com as bandeiras mínimas: *Visa*, *Visa Electron*, *Mastercard*, *Mastercard Maestro* e *Redeshop*.

A seguir, desenhamos esse processo em um modelo macro do processo, seguido de três subprocessos, com seus respectivos passos detalhados.

Modelo Macro do Processo

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de integração entre a **DESO**, a empresa interessada e o sistema **GSAN**. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.



Descrição do processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado acima.

1. O **primeiro** passo é **Credenciar Empresa**. Neste passo, o requerimento de credenciamento é encaminhado para a **DESO**, acompanhado dos documentos exigidos para o credenciamento. Trata-se de um subprocesso, cujos passos estão detalhados [AQUI](#).

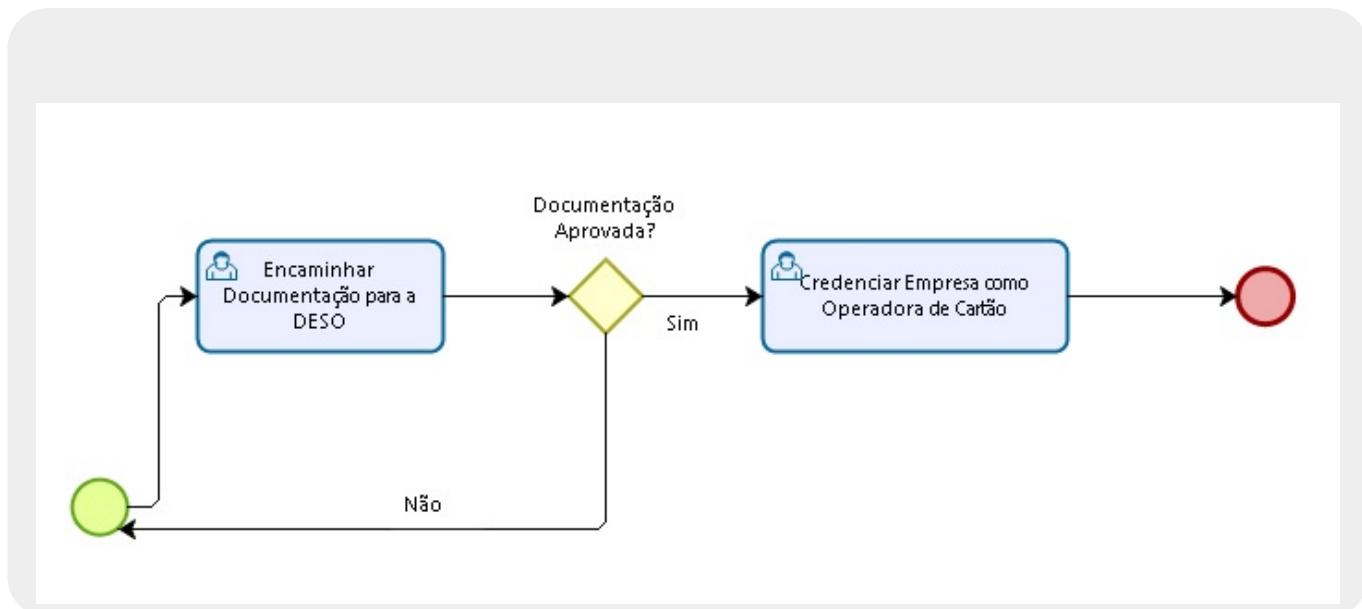
2. No **segundo** passo, **Integrar Empresa com Base na Documentação (A.P.I/Checkout)**, a integração é feita com a [A.P.I de Checkout da Loja Virtual](#), onde, através de um *link* no site da **DESO**, é realizada a simulação de pagamentos à vista ou via parcelamento no cartão, dos débitos componentes das faturas enviadas pela **DESO**. Com o sucesso da transação, passamos para uma A.P.I (Interface de Programação de Aplicações) de pagamento, que integra o **GSAN** à plataforma de serviços oferecidos pela credenciada. Ao final desse processo de pagamento, os sistemas integrados devem sinalizar / transmitir a informação de que foi autorizado um pagamento através dos cartões de crédito / débito. Esse processo é descrito no fluxo de pagamento por cartão [AQUI](#). Trata-se de um subprocesso, cujos passos estão detalhados [AQUI](#).

3. O **terceiro** passo é **Solicitar Cadastro dos Arrecadadores e das Agências no Sistema Comercial**. Toda a credenciada precisa de um número de 3 dígitos que representa seu código para o sistema comercial da **DESO (GSAN)** de Agente Arrecadador. É neste passo que esse número é cadastrado, lembrando que todos os pontos de venda definidos pela **DESO** são tratados como agências; logo, cada ponto de atendimento físico onde a credenciada for operar deve possuir um código único que o represente.

4. O **quarto** passo é **Homologar Empresa**. Neste passo, a equipe da **DESO** testa o ciclo completo: 1) cadastramento das empresas credenciadas como agentes arrecadadores no **GSAN**, 2) simulação dos pagamentos utilizando os equipamentos e sistemas das empresas credenciadas, 3) recebimento do movimento bancário e devida baixa da arrecadação no **GSAN**, 4) utilização dos relatórios pertinentes para garantir que as transações efetuadas no cartão foram de fato baixadas nos arquivos de arrecadação. Trata-se de um subprocesso, cujos passos estão detalhados [AQUI](#).

Subprocessos do Processo Macro

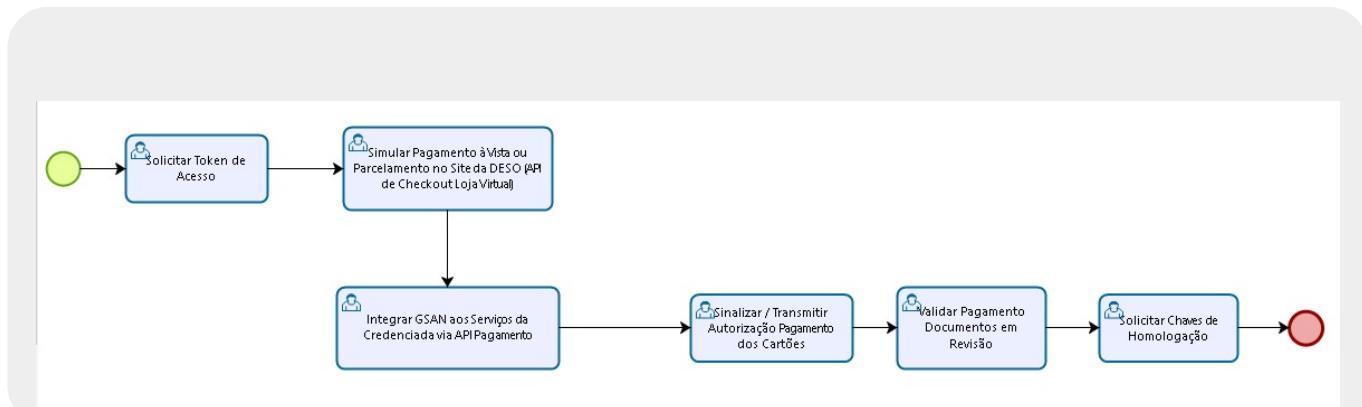
Credenciar Empresa



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para a empresa operadora ser credenciada pela **DESO**:

1. Primeiro, a documentação da empresa é encaminhada para a **DESO**. São documentos para pessoas físicas ou jurídicas; de regularidade fiscal e trabalhista; de qualificação técnica-operacional e de qualificação econômico-financeira.
2. Caso a documentação seja aprovada, a empresa é credenciada como operadora de cartão de débito e crédito.

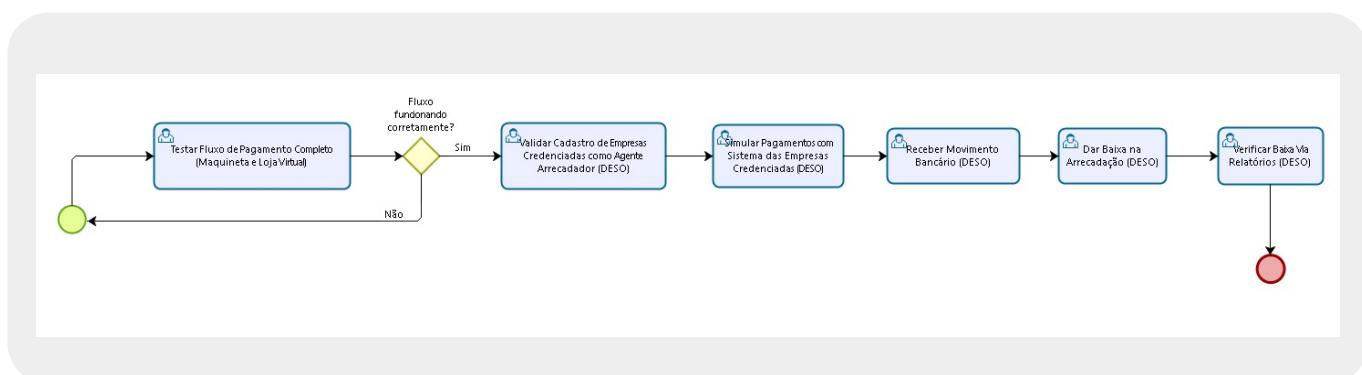
Integrar Empresa com Base na Documentação (API/Checkout)



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para a integração da empresa:

1. Primeiro, é solicitado um token de acesso. Essa solicitação se repetirá em todos os ambientes em que o sistema seja testado.
2. Depois, ocorrem simulações de pagamento à vista ou parcelamento no site da **DESO**. Aqui existem duas integrações que devem ser feitas. Primeiro, a empresa precisa consumir a A.P.I de Cartão de Crédito integrada ao **GSAN**, que é responsável por listar, emitir e notificar o pagamento de débitos. Segundo, a empresa precisa desenvolver uma **A.P.I de Checkout** que deseja consumir, responsável pela tela de checkout da loja virtual.
3. No terceiro passo, é feita a integração do **GSAN** com os serviços da credenciada via **A.P.I de pagamento**.
4. Em seguida, a autorização do pagamento dos cartões é sinalizada e transmitida.
5. No quinto passo, ocorre a validação dos documentos em revisão. Essa validação ocorre da seguinte forma:
 1. Todo documento em revisão não pode ser listado pela A.P.I da credenciada para pagamento, pois eventualmente tal débito é objeto de disputa.
 2. Imediatamente após o processo de autorização da operadora do cartão e da sinalização desta autorização pela credenciada ao **GSAN**, este documento deve entrar em revisão com o motivo: **PAGAMENTO CREDENCIADA**.
 3. O processo de baixa de arrecadação a partir da remessa do arquivo de cobrança faz a baixa normal desse documento em revisão. Na hipótese de a remessa não chegar ou não conter o pagamento em questão, há um prazo de expiração parametrizado em **SISTEMA PARÂMETROS**.
6. Por último, as chaves de homologação são solicitadas. Essas chaves são um conjunto de **USUÁRIO** e **TOKEN**, sem as quais a autenticação não é possível.

Homologar Empresa



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para homologação da empresa:

1. **Testar Fluxo de Pagamento Completo (Maquineta e Loja Virtual)** - neste passo, o funcionário responsável fica de posse da maquineta de cartão/totem, ou quaisquer outros mecanismos que as credenciadas desenvolveram, para poder listar, emitir e realizar pagamentos.
2. **Validar Cadastro de Empresas Credenciadas como Agente Arrecadador (DESO)** - neste passo, o cadastramento das empresas credenciadas como agente arrecadador no **GSAN** é validado.
3. **Simular Pagamentos com Sistema das Empresas Credenciadas (DESO)** - neste passo, pagamentos são simulados, utilizando-se dos equipamentos e sistemas das empresas credenciadas.
4. **Receber Movimento Bancário (DESO)** - aqui, o ciclo do recebimento do movimento bancário é testado.
5. **Dar Baixa na Arrecadação (DESO)** - neste passo, é feita a devida baixa da arrecadação no sistema **GSAN**.
6. **Verificar Baixa Via Relatórios (DESO)** - neste último passo, são utilizados os relatórios pertinentes para garantir que as transações efetuadas no cartão foram de fato baixadas nos arquivos de arrecadação.

Após a conclusão de todos os subprocessos, a integração das empresas credenciadas é efetuado com sucesso.

E com a descrição do subprocesso de **Homologar Empresa** concluímos o **Guia Geral de Processos de Negócios - DESO Integração: Credenciamento de Empresas Operadoras de Cartão de Crédito e Débito para Pagamento**.

[<< Voltar](#)

Referências

[Loja Virtual](#)

Termos Principais

[Loja Virtual](#)

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



~~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:deso:processo-macro>

Last update: **25/02/2019 20:38**

