



Loja Virtual

A loja virtual do GSAN desenvolvida pela **Consenso Tecnologia** foi pensada como um canal de comunicação entre a Companhia de Saneamento e seus clientes. A ideia é que os principais serviços oferecidos estejam disponíveis para serem acessados de qualquer lugar pelo cliente.

O cliente poderá optar por serviços como:

- Atualização de Endereço;
- Informar falta de água;
- Solicitar 2.a Via de Conta;
- Retirar Declaração Anual de Quitação de Débito;
- Consultar Pagamentos Realizados;
- Acompanhar Registros de Atendimento;
- Realizar Negociações de Débito;
- Consultar Histórico de Consumo;
- Alterar Vencimento da Conta;
- Retirar Certidão Negativa de Débito;
- Solicitação de Conta em Braille.

Abaixo temos um exemplo da tela inicial de acesso.



Figura 1 - Tela inicial da Loja Virtual

Clicando, por exemplo, em , o cliente acessa a tela de consulta de pagamentos.



| Mês/Ano | Valor | Data Pagamento | Arrecadador |
|---------|-------|----------------|---|
| 07/2010 | 30,45 | 11/10/2010 | 142-CAIXA ECONOMICA FEDERAL AG ASA BRANCA |
| 06/2010 | 23,09 | 11/10/2010 | 142-CAIXA ECONOMICA FEDERAL AG ASA BRANCA |
| 08/2014 | 26,55 | 12/09/2014 | 108-BANCO DO BRASIL |
| 05/2014 | 47,03 | 25/06/2014 | BANCO ITAU |
| 04/2014 | 29,66 | 26/05/2014 | BANCO ITAU |
| 03/2014 | 26,55 | 26/03/2014 | BRADESCO |
| 02/2014 | 26,55 | 26/03/2014 | BRADESCO |
| 01/2014 | 26,55 | 26/03/2014 | BRADESCO |

Canais de atendimento >

- Lojas de atendimento presencial
- Tele Atendimento 0800 280 9620
- Ouvidoria
- Facebook

Companhia de Águas e Esgoto de Roraima - Todos os Direitos Reservados.

Figura 2 - Tela de Consulta de Pagamentos

A seguir, vamos analisar a funcionalidade disponível para efetuar o parcelamento no cartão de crédito.

Módulo de Pagamento por Cartão de Crédito

A **Consenso** inovou em sua loja virtual ao incluir a funcionalidade de integração dos adquirentes através do gateway **BrasPag**. Agora é possível disponibilizar no atendimento essa opção ao cliente, que poderá efetuar seu parcelamento com cartão de crédito, pagando uma entrada para reduzir o impacto no limite dos cartões.

A opção de efetuar parcelamento com cartão de crédito está disponível na loja virtual para uso privado e restrito do atendente, que entra com os dados sensíveis do cartão de forma segura, respeitando as recomendações da certificação de segurança PCI-DSS (Payment Card Industry - Data

Security Standard). Porém, dependendo da solicitação da Companhia de Saneamento, a opção também pode ficar disponível diretamente para o cliente na própria página da loja virtual.

Entenda o Processo de Pagamento

Ao optar por utilizar um serviço de pagamento por cartão é fundamental que entendamos como funciona o modelo macro do negócio. Na figura 3 é possível identificar as três opções de integração.

1. Integração Direta do Adquirente:

1. Como funciona: Neste modelo, a integração sistêmica ocorre diretamente com o Adquirente como **Cielo** ou **Rede**. Você utiliza a API do adquirente e implementa as funcionalidades de integração ou utiliza os serviços de check-out.
2. Vantagens: Em geral a curva de desenvolvimento é curta, levando rapidamente uma solução para o **Go-Live**.
3. Desvantagens:
 1. Quando é necessário utilizar especificidades de integração, é necessário homologação de segurança.
 2. Se houver necessidade de mudar de contrato com o adquirente será necessário mudar a implementação da loja virtual.
 3. Em casos de baixo volume de transações, o acesso ao suporte e aos executivos de negócio poderá ser dificultado, uma vez que a adquirente, em geral, integra com grandes consumidores.

2. Integração através de Sub-Adquirentes:

1. Como funciona: Através de serviços como **Pay-Pal**, **Pag Seguro**, **Mercado Pago**, **BCash**, entre outros, você utiliza um meio de pagamento desenvolvido por uma empresa terceirizada, com pouca ou nenhuma possibilidade de integração. Entretanto é oferecida uma solução completa.
2. Vantagens: O serviço oferece uma série de vantagens para entregar uma solução rápida. Em geral basta colocar um botão em sua loja virtual. Alguns sub-adquirentes oferecem integração através do smartphone com leitor de cartão.
3. Desvantagens:
 1. Não é possível customizar a experiência do usuário com a interface do sub-adquirente
 2. Em geral, a taxa é alta, uma vez que o valor agregado está incluído no pacote.
 3. O float é gerenciado por cada sub-adquirente.

3. Integração através de Gateway de Pagamento:

1. Como funciona: Os gateways são empresas responsáveis por disponibilizar um conjunto de APIs para comunicação com os Adquirentes, podendo armazenar os dados do cliente e o número do cartão de crédito que são passados pela loja virtual.
2. Vantagens:
 1. Não há necessidade de homologação do sistema.
 2. Seu sistema se torna independente de Adquirente, podendo aceitar qualquer cartão do mercado.
 3. O gateway é PCI-DSS Compliance.
 4. Você pode contratar serviços de conciliação e anti-fraude avulso.
3. Desvantagens: Esse modelo apresenta poucas desvantagens, uma vez que torna a integração segura e flexível. Porém, o gateway é remunerado por quantidade de transações, assim, o volume de transações lhe dará maiores condições de negociar melhores tarifas.

A opção 3 foi escolhida pela **Consenso** como a alternativa mais segura e flexível para o cliente, uma vez que ele pode contratar o serviço através de seu correspondente bancário ou mesmo através do contrato com Adquirente.



Figura 3 - Ciclo de vida do e-commerce



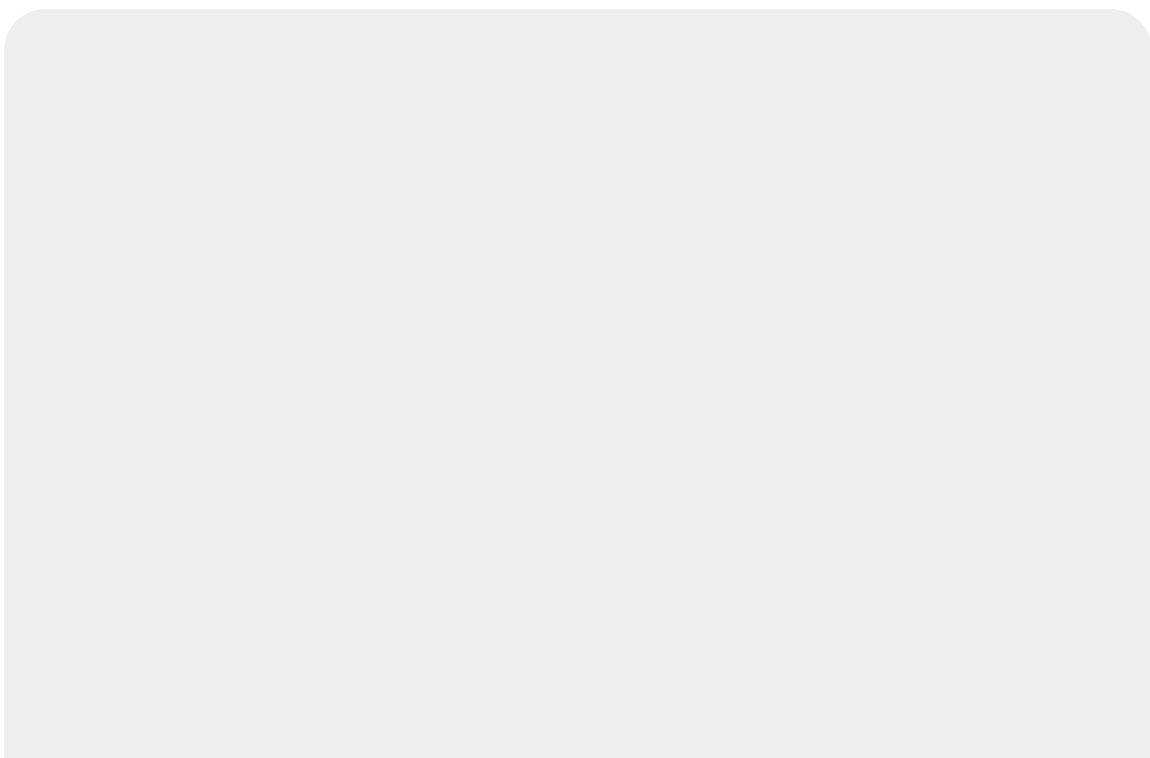
Figura 4 - Parcelamento na Loja Virtual




Figura 5 - Pagamento por Cartão de Crédito

Efetuando o Processo de Parcelamento com Cartão de Crédito

Para efetuar o parcelamento de débitos na loja virtual, o cliente tem a opção de escolher a forma de cobrança entre cartão de crédito ou cobrança em conta.





LOJA VIRTUAL

[VOLTAR E SELECIONAR OUTRO SERVIÇO](#)
[Faça o download do Adobe Reader](#)

SERVIÇOS
 Bem-vindo(a) Matrícula: Sair

Parcelamento de débitos

Endereço do imóvel: RUA 3 - NUMERO - 5/N - PROJETO MANICOBÁ - II JUAZEIRO BA 48900-000

Para efetuar o parcelamento informe a forma de cobrança e o CPF do cliente responsável pelo débito.

Forma de cobrança:

☒ Cartão de Crédito
 ☐ Em Conta

CPF do solicitante:

| Mês / Ano | Vencimento | Valor (R\$) | Acréscimo por impenalidade (R\$) |
|-----------|------------|-------------|----------------------------------|
| 03/2015 | 04/04/2015 | 13,27 | 1,20 |
| 05/2015 | 04/06/2015 | 11,64 | 0,77 |
| 06/2015 | 04/07/2015 | 11,64 | 0,63 |

Resumo do débito

| | | |
|--|--|--|
| Contas: R\$36,55 | Guias de pagamento: R\$0,00 | Acréscimos por impenalidade: R\$2,60 |
| Débitos a cobrar: Serviços: R\$0,00 Parcelamento: R\$0,00 | Créditos a realizar: R\$0,00 | Débito total atualizado: R\$39,15 |

> PAGAMENTO À VISTA:

| | | |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Valor atualizado: R\$39,15 | Valor dos impostos: R\$0,00 | Valor do desconto: R\$2,60 |
| Valor pagamento à vista: R\$36,55 | | |

> PAGAMENTO PARCELADO

Valor total a ser parcelado:
 R\$39,15

Valor de entrada (R\$):

| Parcelas | Valor da entrada (R\$) | Valor da parcela (R\$) | Taxa de Juros (%) |
|------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------|
| <input type="radio"/> 1 | 7,83 | 31,32 | 0,00 |
| <input type="radio"/> 2 | 7,83 | 15,66 | 0,00 |
| <input type="radio"/> 3 | 7,83 | 10,44 | 0,00 |
| <input checked="" type="radio"/> 4 | 7,83 | 7,83 | 0,00 |
| <input type="radio"/> 5 | 7,83 | 6,26 | 0,00 |
| <input type="radio"/> 6 | 7,83 | 5,22 | 0,00 |

Figura 6 - Parcelamento por Cartão de Crédito

Caso escolha a opção de cobrança **Em Conta** e confirme o parcelamento, este é realizado normalmente, com as parcelas incluídas nas contas posteriores do imóvel.

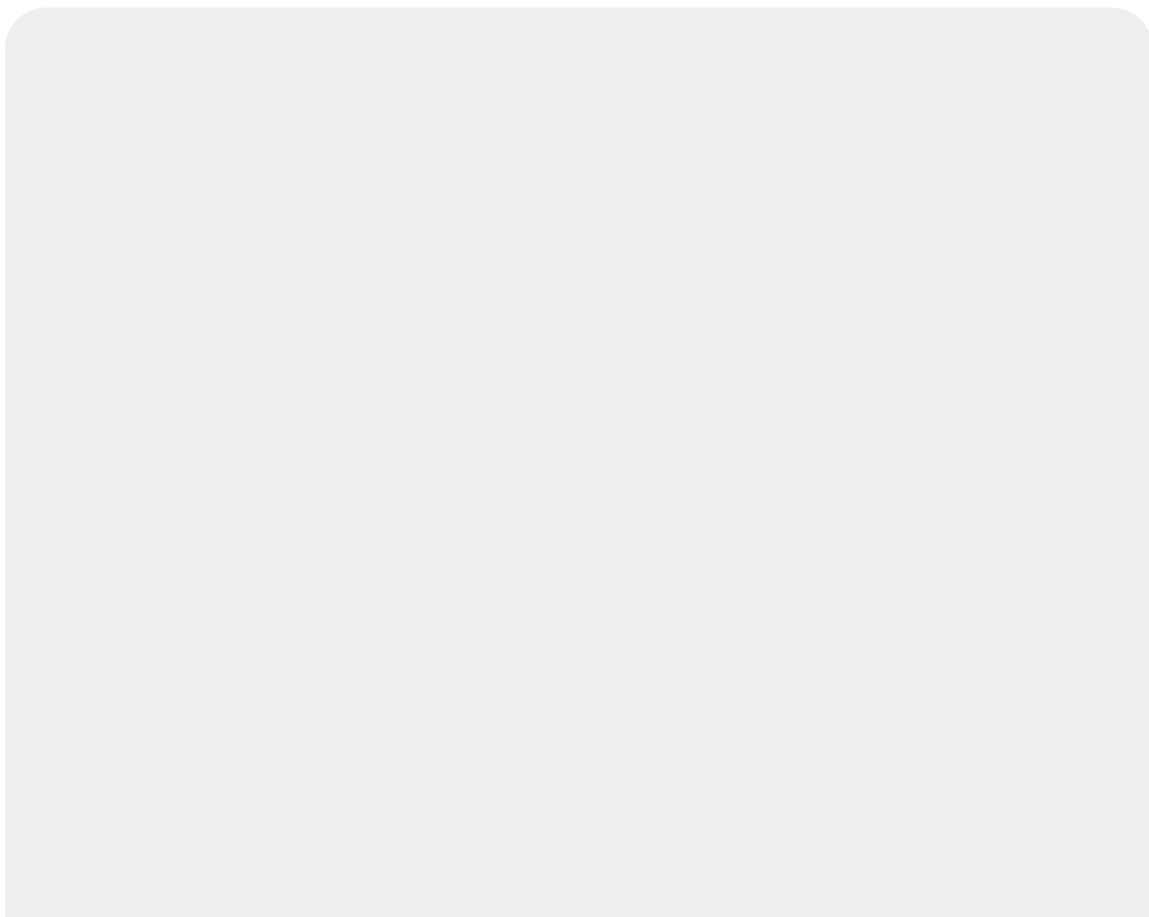
Caso escolha a opção de cobrança **Cartão de Crédito** e confirme o parcelamento, o sistema exibe uma tela de confirmação na qual é solicitada a bandeira do cartão utilizado:




A imagem mostra uma interface web para a confirmação da bandeira do cartão de crédito. No topo, há uma barra de navegação com o link "SERVIÇOS" e o texto "Bem-vindo(a)" seguido de uma barra decorativa. À direita, há campos para "Matrícula:" e um botão "Sair" com um ícone de 'X'. Abaixo, um botão azul indica "Parcelamento de débitos por cartão de crédito". O título "Bandeira do Cartão de Crédito" precede uma seleção de opções com radio buttons e logos: VISA, MasterCard, AMERICAN EXPRESS, Diners Club INTERNATIONAL e elo. Um texto informativo abaixo das opções diz: "Caro cliente, ao pressionar o botão confirmar, você será redirecionado ao ambiente seguro da Braspag para que sejam informados os dados do cartão de crédito. Após a confirmação do pagamento, você retornará a loja virtual para emissão do termo de parcelamento." No final, há um botão verde "Confirmar".

Figura 7 - Confirmação da Bandeira do Cartão de Crédito

Selecionada a bandeira, o sistema realiza a integração com o **gateway BRASPAG** e exibe uma tela solicitando os dados do cartão de crédito, retornando para o G SAN se o parcelamento com o cartão foi aprovado ou reprovado.





VISA

Loja: Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Juazeiro
Cliente: NORONHA
Valor: R\$ 31,35
Data: 01/10/2015 10:52:53
Pedido: 16
Tipo: Cartão de Crédito
Opção: À Vista


Verified by VISA
[Saiba Mais](#)

Dados do seu cartão:
Complete as informações abaixo e clique em Confirmar.

| | |
|---|--|
| Nome do Portador (como impresso no cartão) | <input type="text"/> |
| Número do Cartão | <input type="text"/> |
| Validade do Cartão | <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2015"/> |
| Código de Segurança | <input type="text"/> ? |
| Valor | R\$ 31,35 |

Figura 8 - Confirmação dos Dados do Cartão de Crédito

Caso o pagamento seja reprovado, é exibida a mensagem **Pagamento com o cartão de crédito informado foi recusado pela operadora**. Caso o pagamento seja aprovado, o parcelamento é efetuado e o termo de parcelamento é exibido:

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | Parcelamento | PAG 2 / 3 |
| | CNPJ: 14.659.593/0001-07 Inscrição Estadual: 71925225-NO | 30/09/2015 15:50:27 |

| |
|--|
| TERMO DE COMPROMISSO PARA PAGAMENTO PARCELADO |
|--|

Ao Setor de Contas e Consumo,

O Consumidor acima citado conhecendo a procedência do débito (ANEXO 01) com seus acréscimos legais abaixo demonstrados, vem requerer o parcelamento do débito correspondente as contas em atraso, sendo quitado esse débito através do cartão de crédito.

Nestes termos, pede deferimento,

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| _____ ASSINATURA DO NEGOCIANTE | _____ MATRÍCULA: INTERNET |
| GSAN Local: CADASTRO | Seq.: 14191 |

Figura 9 - Termo de Parcelamento

Para confirmar o parcelamento no cartão de crédito clique [aqui](#).

Para registrar o movimento do cartão de crédito clique [aqui](#).

Atenção: o parcelamento feito via cartão de crédito só pode ser desfeito por usuários com permissão especial para essa ação. Estes devem alertar que o parcelamento foi feito via cartão de crédito, solicitando uma confirmação extra para desfazer. Para os usuários que não tenham permissão especial é exibida uma mensagem informando que o parcelamento foi feito via cartão de crédito e que não é possível desfazer o parcelamento sem permissão especial.

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:loja&rev=1446637300>

Last update: **31/08/2017 01:11**

