



Guia Geral de Processos de Negócios

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 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.

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 negócios, sejam eles automatizados ou não. A meta é alcançar resultados consistentes, alinhados aos objetivos estratégicos da organização.

 ARRECADANÇA	 ATENDIMENTO	 CADASTRO	 COBRANÇA
 GERENCIAL	 LOJA VIRTUAL	 MICROMEDIÇÃO	 BATCH
 FATURAMENTO	 SEGURANÇA	 FINANCEIRO	 RELATÓRIOS
 MOBILE	 OPERACIONAL	 DÍVIDA ATIVA	 PROCESSOS JURÍDICOS
 AUTOLEITURA			

<< Voltar

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:livre:processos>

Last update: **29/04/2020 17:26**

