



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 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 são abordados os módulos: **Arrecadação - Débito Automático** e **Arrecadação - Código de Barras**.






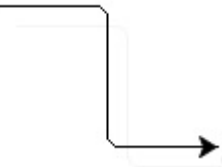
Metodologia dos modelos de processo

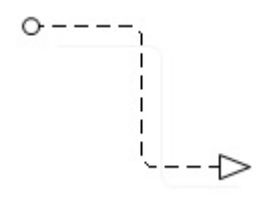



A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é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

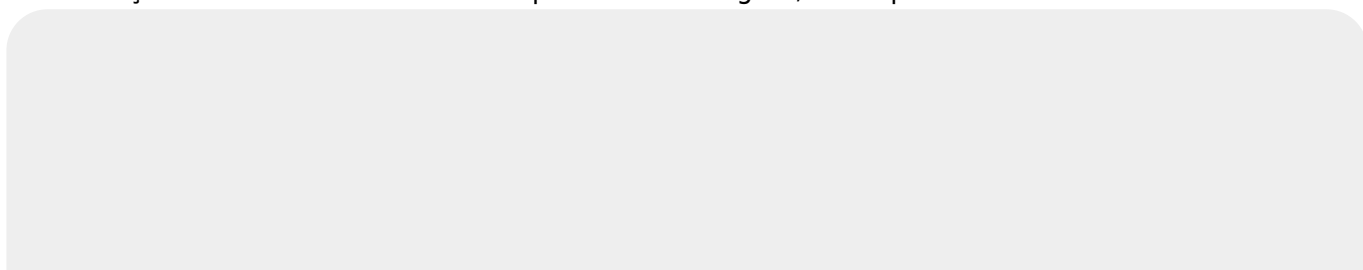
Conceito

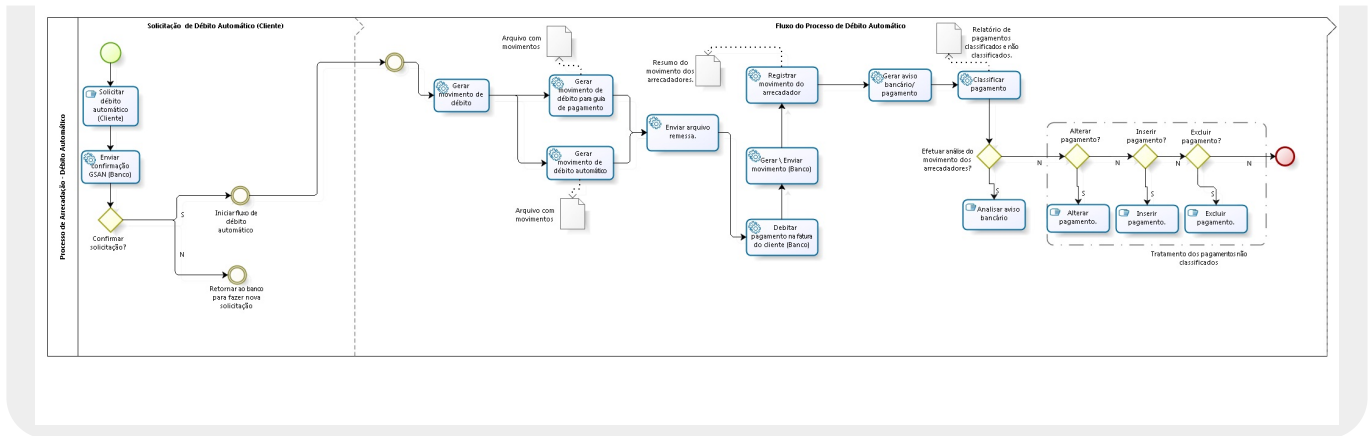
A arrecadação via débito automático é um processo através do qual o pagamento das faturas é recolhido diretamente na conta corrente vinculada ao cliente relacionado a um imóvel cadastrado. Esse procedimento facilita o pagamento das faturas, agregando eficiência, comodidade e pontualidade ao processo.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

1. 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).
2. Em seguida, o arquivo é gerado no formato para uso do arrecadador, tanto no formato TXT quanto no formato manual.
3. 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.
4. 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**.
5. 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, dentre 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:
 1. 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**.
 2. 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**.
 3. 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**.
 4. 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 **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 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.

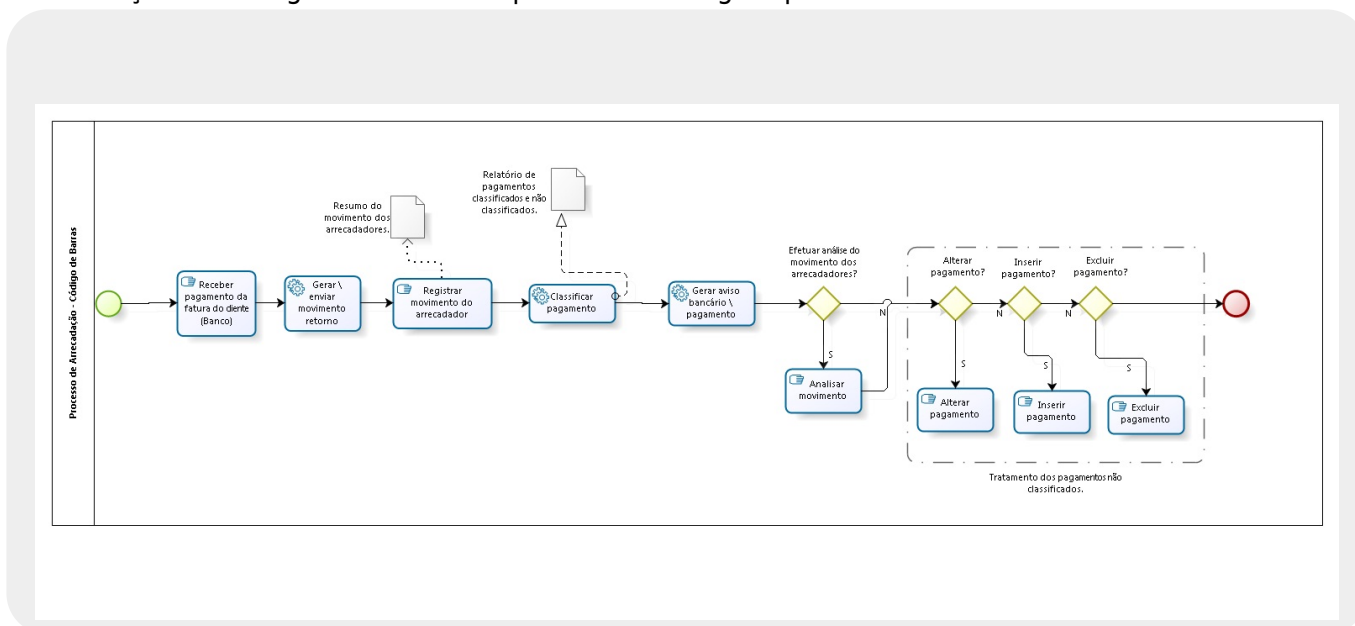
Módulo 2: Arrecadação: Código de Barras

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:livre:processos:arrecadacao:processo-macro>

Last update: 18/09/2017 19:54

