



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




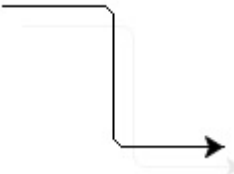
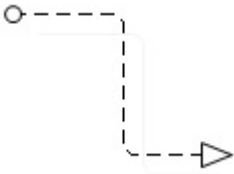



A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management (BPM)**. O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é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

Símbolo	Elemento	Descrição
	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.
	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.

Ciclo de arrecadação

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

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

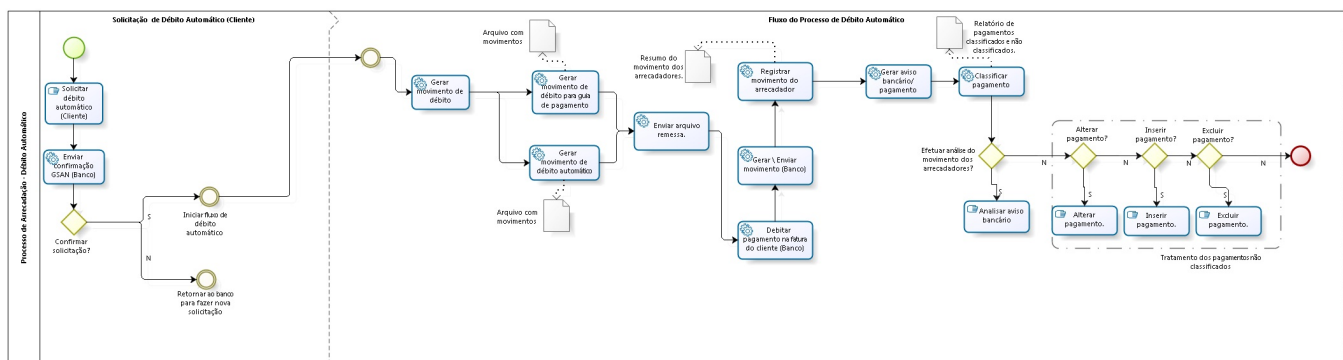
[Parâmetros](#) são regras fixas que a empresa estabelece para definir o comportamento de uma ação que impacta no fluxo do processo. Cinco parâmetros definem as regras de negócios da empresa para a execução do processo de arrecadação via débito automático. São eles:

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.

Modelo Macro do Processo

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



Descrição do processo

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.

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.

Ciclo de arrecadação

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

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.

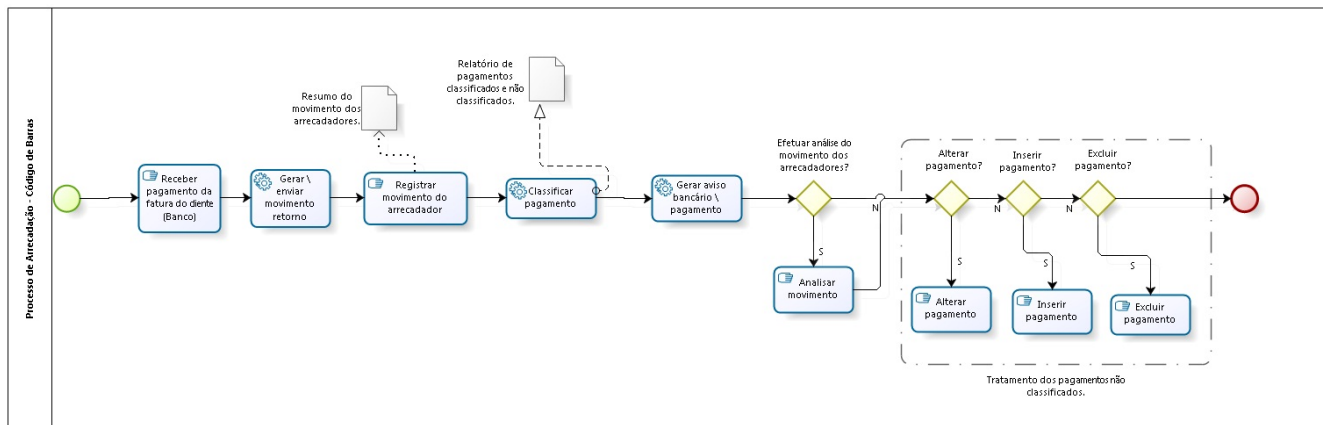
Parâmetros informados

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.

Modelo Macro do Processo

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

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**

- **Arrecador - Registrar Movimento dos Arrecadores.** Em seguida, é gerado o relatório de movimento dos arrecadores, 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 Arrecadores** 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.

[<< 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&rev=1441309092>

Last update: 31/08/2017 01:11

