



# Guia Geral de Processos de Negócios - Atendimento

## 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](#),

## [Micromedicação, Segurança, Batch, Operacional e Gerencial.](#)

Nossos guias gerais de processos contêm a descrição das cinco principais macrofunções do **GSAN**: Arrecadação, Micromedicação, 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 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: Atendimento.

## **Metodologia dos modelos de processo**

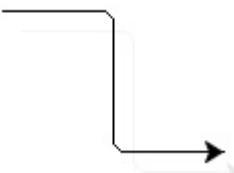
A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management (BPM)**. O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e aperfeiçoa processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta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

Símbolo	Elemento	Descrição
	Evento.	Evento que ocorre, dando início ao processo.
	Atividade.	Passo do processo executado manualmente.

Símbolo	Elemento	Descrição
	Conexão sequencial.	Identifica a ordem em que as atividades do fluxo serão executadas.
	Decisão.	Indica o controle dos pontos de convergência e divergência no fluxo, indicando duas ou mais direções possíveis.
	Evento.	Evento que finaliza o processo.

## Atendimento ao público

No sistema [GSAN](#), a funcionalidade de Atendimento ao público é um conjunto de atividades e procedimentos que possibilitam registrar, acompanhar e controlar solicitações e reclamações, tanto dos clientes externos à empresa, quanto dos clientes internos (por exemplo, colaboradores). São competências do Atendimento ao Público: registrar solicitações e reclamações dos clientes; controlar tramitações de registros de atendimento; gerar ordens de serviços (tanto aos prestadores de serviços quanto aos próprios funcionários da empresa); acompanhar a execução dos serviços e avaliar a satisfação no atendimento aos clientes.

## Ciclo de atendimento ao cliente

O ciclo de um atendimento deve permitir que o cliente, ao fazer uma solicitação, tenha sua necessidade suprida. Este atendimento pode ser realizado através do balcão, telefone, internet ou por outros meios. A partir da identificação da necessidade do cliente é que o processo tem início para a execução do serviço solicitado.

## Cadastramento prévio

Para o bom desempenho do processo de atendimento ao cliente, é necessária a inclusão prévia de dez cadastros, cujas informações são requisitos básicos para o funcionamento eficaz de todo o ciclo. São eles:

1. Tipo de solicitação – Neste cadastro são definidas as possíveis solicitações do cliente. Exemplo: para o tipo de solicitação “Caixa de Proteção do Hidrômetro”, podem existir as seguintes especificações: instalação da caixa de proteção ou substituição da caixa de proteção.
2. Especificação – Neste cadastro são especificados os detalhes da situação do imóvel em relação à situação da ligação de água e esgoto, bem como a existência de hidrômetro para medir o consumo dessas ligações.
3. Trâmite por especificação – Aqui indicamos o tipo de especificação do trâmite inserido no

registro de atendimento. Dessa forma, o usuário, na medida em que realiza a operação de inclusão de um registro de atendimento (RA), pode informar que a solicitação do cliente será tramitada já com a sugestão de sua unidade de destino.

4. Mensagem de solicitação do tipo de especificação – Esse cadastramento prévio permite informar automaticamente um dado necessário para uma determinada solicitação ou especificação de um registro de atendimento. Exemplo: ao inserir um registro de atendimento com esse tipo de solicitação com especificação, a mensagem determinada pela especificação do serviço é exibida automaticamente.
5. Referência do serviço – Esse cadastro permite definir tipos de serviço de referência, posteriormente associados ao tipo de serviço principal durante o cadastro de tipo de serviço. O procedimento é necessário nas situações em que a execução de um serviço implique na geração de outro.
6. Tipo de serviço – Esse cadastro consiste na inclusão de todos os serviços que podem ser prestados pela empresa de água e esgoto ou por empresas terceirizadas associadas.
7. Perfil de serviço – Esse cadastro agrupa algumas características necessárias para a execução dos tipos de serviço. Exemplo: a quantidade dos componentes da equipe, o equipamento específico ou até mesmo o indicador do uso do veículo.
8. Prioridade do tipo de serviço – Esse cadastro determina o nível de prioridade para a execução dos serviços, distinguindo-os entre serviços urgentes, indispesáveis e aqueles que podem aguardar horas ou dias.
9. Valor do serviço – Esse cadastro define tipos de serviço de referência, bem como um valor fixo de cobrança para todos os imóveis ou grupos de imóveis. Exemplo: a definição de uma taxa fixa a ser paga por todos os imóveis que possuam contrato com a empresa de abastecimento de água e esgoto.
10. Material – O cadastro de materiais é um cadastro prévio para a inserção dos tipos de serviço (caminho no **GSAN: Atendimento ao Público - Ordem de Serviço - Inserir Material**). Permite que, para cada tipo de serviço, o material necessário para sua execução seja indicado.

## Parâmetros informados

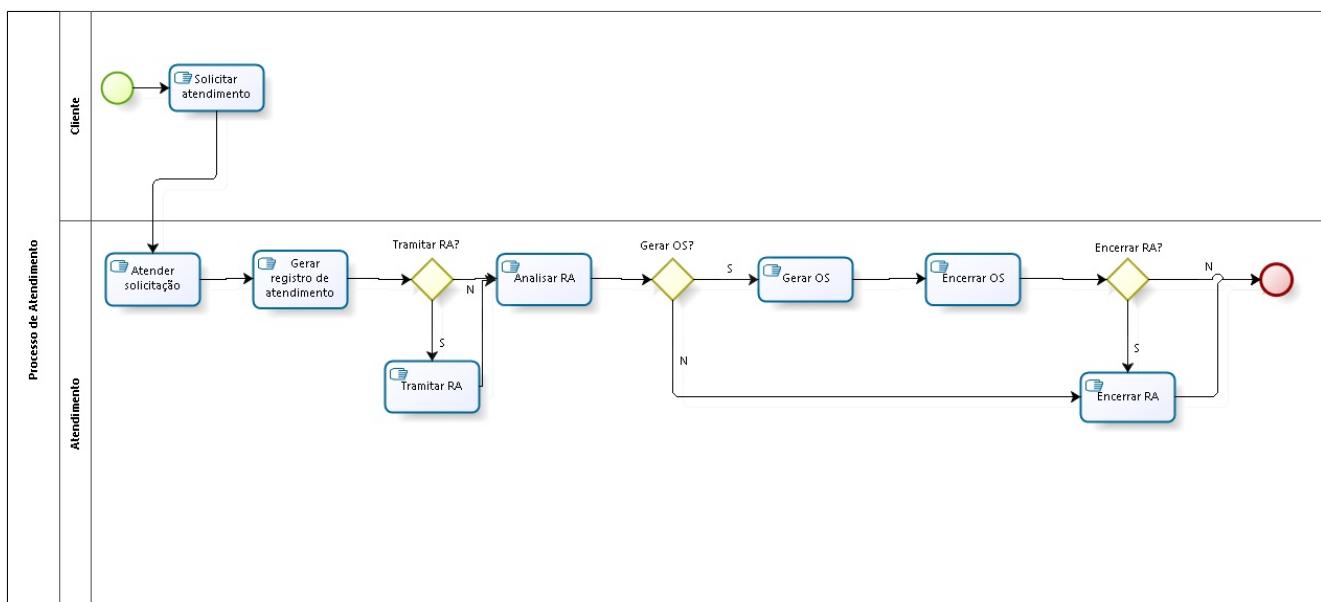
**Parâmetros** são regras fixas que a empresa estabelece para definir o comportamento de uma ação que impacta no fluxo do processo. Vinte e dois parâmetros definem as regras de negócios da empresa para a execução do processo de atendimento ao público. São eles:

1. Indicador de sugestão de trâmite;
2. Máximo de dias para reativar Registro de Atendimento;
3. Máximo de dias para alterar dados da Ordem de Serviço;
4. Último ID utilizado para a geração do Registro de Atendimento manual;
5. Unidade organizacional da presidência;
6. Tipo de solicitação padrão;
7. Especificação padrão;
8. Tipo de solicitação reiteração;
9. Especificação reiteração;
10. Ordem de serviço com trâmite independente;
11. Emissão de ordem de corte individual;
12. Lista de serviços com relatório de Ordem de Serviço seletiva;
13. Código do tipo de arquivo de emissão de Ordem de Serviço seletiva;
14. Indicador de liberação de reativação de Registro de Atendimento;

15. Indicador de liberação de reiteração de Registro de Atendimento;
16. Tipo de layout de roteiro de programação;
17. Meio através do qual cliente abriu solicitação;
18. Nome do usuário que abriu solicitação;
19. Unidade organizacional vinculada à abertura da solicitação;
20. Unidade organizacional de destino da solicitação;
21. Indicador de liberação de tramitação do Registro de Atendimento;
22. Exibição da Unidade de Atendimento onde solicitação foi aberta.

## Modelo Macro do Processo

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de atendimento. 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.

1. Cliente - Cliente faz sua solicitação através do balcão, telefone, internet ou por outros meios.
2. Usuário de atendimento ao público: **Atender Solicitação \ Gerar Registro de Atendimento**. Recebida a solicitação do cliente, o usuário atende e registra seu atendimento, caminho: **Menu - Atendimento ao Público - Registro de Atendimento - Inserir Registro de Atendimento**. Só a partir desse registro o processo pode ser iniciado e o protocolo pode ser gerado.
3. Usuário de atendimento ao público: **Tramitar Registro de Atendimento?** Em seguida, o usuário pode optar para a atividade de tramitar a solicitação do cliente. Caso o registro de

atendimento não necessite de realização de trâmite, ou seja, de encaminhar o atendimento para áreas específicas, o sistema possibilita ao usuário verificar a possibilidade de executar ações que atendam à solicitação.

4. Usuário de atendimento ao público: **Tramitar Registro de Atendimento.** Nesse passo, caso seja necessário encaminhar o atendimento é preciso indicar a ação em tela, caminho: **Menu - Atendimento ao Público - Registro de Atendimento - Tramitar registro de Atendimento.** A tramitação é feita sempre que haja necessidade de uma análise maior antes da execução ou até mesmo para definir se a própria execução é necessária.
5. Usuário de atendimento ao público: **Analisa Registro de Atendimento** Agora o usuário deve indicar a necessidade de execução de alguma ação para completar o registro. Caso confirme, o usuário executa a ação. Caso não seja preciso, o registro é finalizado.
6. Usuário de atendimento ao público: **Gerar Ordem de Serviço?** Agora, caso seja necessária a geração de uma OS, o próximo passo é emitir-la, caminho: **Menu - Atendimento ao Público - Ordem de Serviço - Manter Ordem de Serviço.**
7. Usuário de atendimento ao público: **Encerrar Ordem de Serviço?** Em seguida, o usuário tem a opção de encerrar a OS.
8. Usuário de atendimento ao público: **Encerrar Registro de Atendimento.** Com o retorno da OS executada, esta deve ser encerrada juntamente com o RA aberto. Para isso, é necessário acessar a tela Atualizar Registro de atendimento. Com isso, o processo de atendimento é concluído.
9. Observação: o processo pode ser encerrado com o registro de atendimento em aberto.

[<< 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:atendimento:processo-macro&rev=1441311578>

Last update: 31/08/2017 01:11

