



# DESO Integração: Credenciamento de Empresas Operadoras de Cartão de Crédito e Débito para Pagamento

## 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 processo da **DESO** que as empresas operadoras de cartão de crédito e débito para pagamento precisam seguir, no intuito de se credenciarem para o recebimento dos débitos/créditos vinculados aos usuários da **DESO**, podendo utilizar qualquer plataforma de pagamento, sob sua responsabilidade, desde que integrada ao sistema da **DESO** e à entidade arrecadadora. 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, Mobile** e **Gerencial**.

Nossos guias gerais de processos contêm a descrição das seis principais macrofunções do **GSAN**: **Contábil, Arrecadação, Micromedição, Faturamento, Cobrança, Atendimento ao Público** e **Mobile**, 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: **DESO** separado do módulo de **Loja Virtual** por se tratar de um processo à parte.

## Metodologia dos modelos de processo

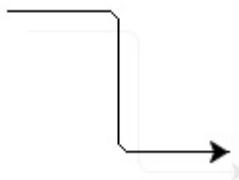
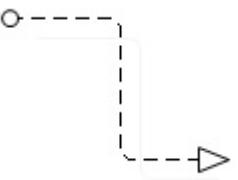
A metodologia adotada para a modelagem dos processos do guia geral de processos é a **Business Process Management** (BPM). O BPM é uma abordagem disciplinar que identifica, desenha, executa, documenta, mede, monitora, controla e otimiza processos de negócio, sejam eles automatizados ou não. A meta é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

Símbolo	Elemento	Descrição
	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.

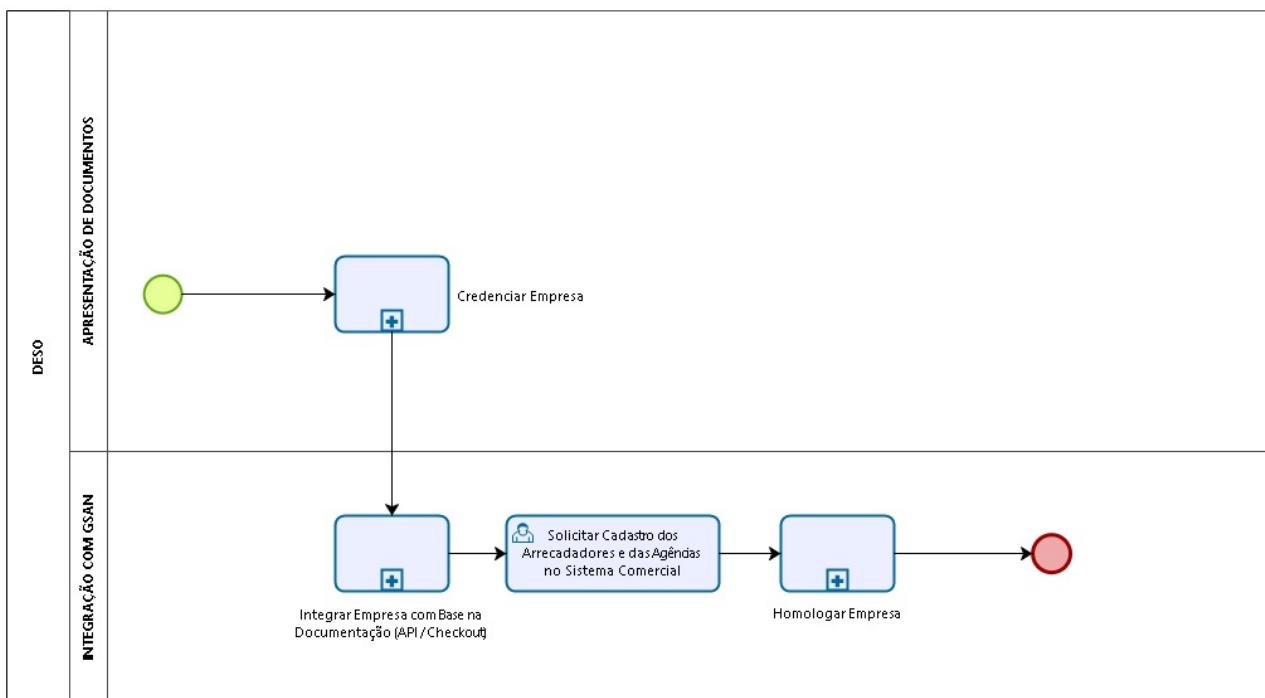
## Integração: Credenciamento de Empresas Operadoras de Cartão de Crédito e Débito para Pagamento

Para que empresas operadoras de cartão de crédito e débito interessadas, efetuem pagamentos à vista ou em até dez parcelas, de contas de água e serviços de clientes da **DESO** por meio eletrônico, é necessário antes passarem por um processo de credenciamento, integração e homologação. Só depois desse processo, é que estarão aptas a realizar captura, roteamento, transmissão e processamento de transações financeiras no recebimento dos pagamentos, apresentados pela **DESO** via fatura de serviços, com as bandeiras mínimas: *Visa*, *Visa Electron*, *Mastercard*, *Mastercard Maestro* e *Redeshop*.

A seguir, desenhamos esse processo em um modelo macro do processo, seguido de três subprocessos, com seus respectivos passos detalhados.

## Modelo Macro do Processo

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de integração entre a **DESO**, a empresa interessada e o sistema **GSAN**. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.



## Descrição do processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado acima.

1.

O primeiro passo é **Credenciar Empresa**. Neste passo, o requerimento de credenciamento é encaminhado para a **DESO**, acompanhado dos documentos exigidos para o credenciamento. Trata-se de um subprocesso, cujos passos estão detalhados [AQUI](#).

2.

No segundo passo, **Integrar Empresa com Base na Documentação (A.P.I/Checkout)**, a integração é feita com a [A.P.I de Checkout da Loja Virtual](#), onde, através de um link no site da **DESO**, é realizada a simulação de pagamentos à vista ou via parcelamento no cartão, dos débitos componentes das faturas enviadas pela **DESO**. Com o sucesso da transação, passamos para uma A.P.I (Interface de Programação de Aplicações) de pagamento, que integra o **GSAN** à plataforma de serviços oferecidos pela credenciada. Ao final desse processo de pagamento, os sistemas integrados devem sinalizar / transmitir a informação de que foi autorizado um pagamento através dos cartões de crédito / débito. Esse processo é descrito no fluxo de pagamento por cartão [AQUI](#). Trata-se de um subprocesso, cujos passos estão detalhados [AQUI](#).

3.

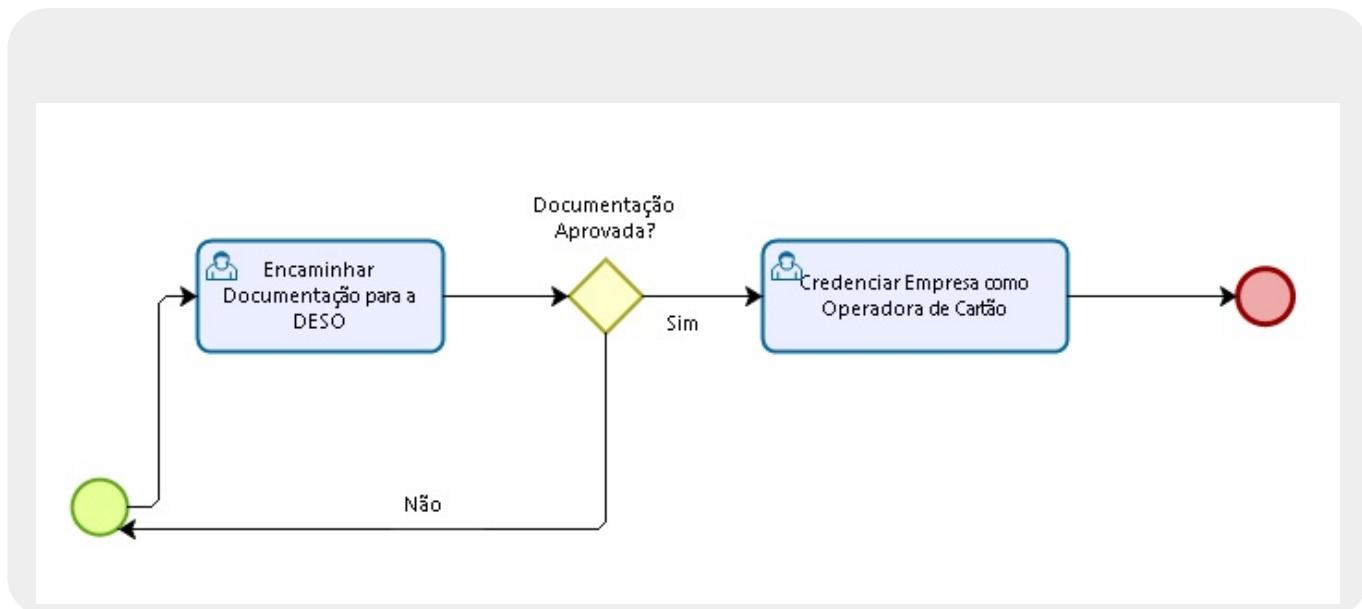
O terceiro passo é **Solicitar Cadastro dos Arrecadadores e das Agências no Sistema Comercial**. Toda a credenciada precisa de um número de 3 dígitos que representa seu código para o sistema comercial da **DESO (GSAN)** de Agente Arrecadador. É neste passo que esse número é cadastrado, lembrando que todos os pontos de venda definidos pela **DESO** são tratados como agências; logo, cada ponto de atendimento físico onde a credenciada for operar deve possuir um código único que o represente.

4.

O quarto passo é **Homologar Empresa**. Neste passo, a equipe da **DESO** testa o ciclo completo: 1) cadastramento das empresas credenciadas como agentes arrecadadores no **GSAN**, 2) simulação dos pagamentos utilizando os equipamentos e sistemas das empresas credenciadas, 3) recebimento do movimento bancário e devida baixa da arrecadação no **GSAN**, 4) utilização dos relatórios pertinentes para garantir que as transações efetuadas no cartão foram de fato baixadas nos arquivos de arrecadação. Trata-se de um subprocesso, cujos passos estão detalhados [AQUI](#).

## Subprocessos do Processo Macro

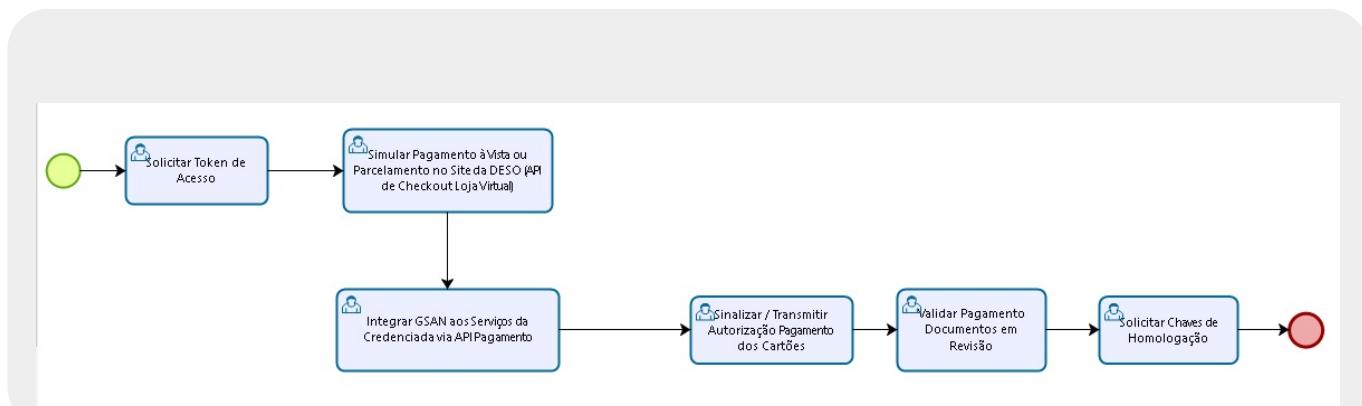
### Credenciar Empresa



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para a empresa operadora ser credenciada pela **DESO**:

1. Primeiro, a documentação da empresa é encaminhada para a **DESO**. São documentos para pessoas físicas ou jurídicas; de regularidade fiscal e trabalhista; de qualificação técnica-operacional e de qualificação econômico-financeira.
2. Caso a documentação seja aprovada, a empresa é credenciada como operadora de cartão de débito e crédito.

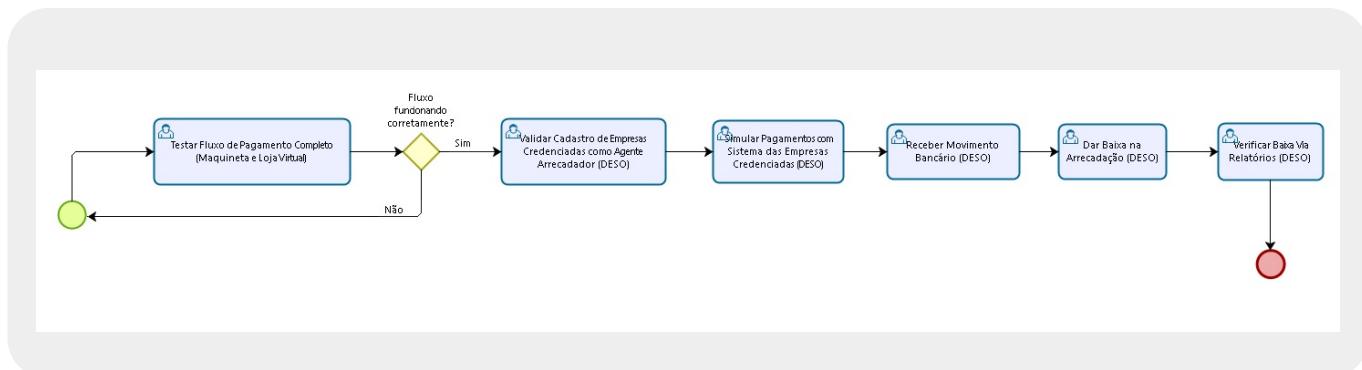
### Integrar Empresa com Base na Documentação (API/Checkout)



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para a integração da empresa:

1. Primeiro, é solicitado um token de acesso. Essa solicitação se repetirá em todos os ambientes em que o sistema seja testado.
2. Depois, ocorrem simulações de pagamento à vista ou parcelamento no site da **DESO**. Aqui existem duas integrações que devem ser feitas. Primeiro, a empresa precisa consumir a A.P.I de Cartão de Crédito integrada ao **GSAN**, que é responsável por listar, emitir e notificar o pagamento de débitos. Segundo, a empresa precisa desenvolver uma **A.P.I de Checkout** que deseja consumir, responsável pela tela de checkout da loja virtual.
3. No terceiro passo, é feita a integração do **GSAN** com os serviços da credenciada via **A.P.I de pagamento**.
4. Em seguida, a autorização do pagamentos dos cartões é sinalizada e transmitida.
5. No quinto passo, ocorre a validação dos documentos em revisão. Essa validação ocorre da seguinte forma:
  1. Todo documento em revisão não pode ser listado pela A.P.I da credenciada para pagamento, pois eventualmente tal débito é objeto de disputa.
  2. Imediatamente após o processo de autorização da operadora do cartão e da sinalização desta autorização pela credenciada ao **GSAN**, este documento deve entrar em revisão com o motivo: **PAGAMENTO CREDENCIADA**.
  3. O processo de baixa de arrecadação a partir da remessa do arquivo de cobrança faz a baixa normal desse documento em revisão. Na hipótese de a remessa não chegar ou não conter o pagamento em questão, há um prazo de expiração parametrizado em **SISTEMA PARÂMETROS**.
6. Por último, as chaves de homologação são solicitadas. Essas chaves são um conjunto de **USUÁRIO** e **TOKEN**, sem as quais a autenticação não é possível.

## Homologar Empresa



Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários para homologação da empresa:

1. **Testar Fluxo de Pagamento Completo (Maquineta e Loja Virtual)** - neste passo, o funcionário responsável fica de posse da maquineta de cartão/totem, ou quaisquer outros mecanismos que as credenciadas desenvolveram, para poder listar, emitir e realizar pagamentos.
2. **Validar Cadastro de Empresas Credenciadas como Agente Arrecadador (DESO)** - neste passo, o cadastramento das empresas credenciadas como agente arrecadador no **GSAN** é validado.
3. **Simular Pagamentos com Sistema das Empresas Credenciadas (DESO)** - neste passo, pagamentos são simulados, utilizando-se dos equipamentos e sistemas das empresas credenciadas.
4. **Receber Movimento Bancário (DESO)** - aqui, o ciclo do recebimento do movimento bancário é testado.
5. **Dar Baixa na Arrecadação (DESO)** - neste passo, é feita a devida baixa da arrecadação no sistema **GSAN**.
6. **Verificar Baixa Via Relatórios (DESO)** - neste último passo, são utilizados os relatórios pertinentes para garantir que as transações efetuadas no cartão foram de fato baixadas nos arquivos de arrecadação.

Após a conclusão de todos os subprocessos, a integração das empresas credenciadas é efetuado com sucesso.

E com a descrição do subprocesso de **Homologar Empresa** concluímos o **Guia Geral de Processos de Negócios - DESO Integração: Credenciamento de Empresas Operadoras de Cartão de Crédito e Débito para Pagamento**.

[<< Voltar](#)

## Referências

[Loja Virtual](#)

## Termos Principais

[Loja Virtual](#)

Clique [aqui](#) para retornar ao Menu Principal do GSAN



~~NOSIDEBAR~~

Last  
update:  
25/02/2019 20:38  
treinamentos:livre:processos:deso:processo-macro https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:deso:processo-macro&rev=1551127112

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:deso:processo-macro&rev=1551127112>

Last update: **25/02/2019 20:38**

