

# Guia Geral de Processos de Negócios - GSANAS

## 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 **GSANAS**. 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 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 é abordado o módulo: **GSANAS** separado do módulo de **Mobilidade** 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 módulo de **GSANAS**, 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.
	Conexão sequencial.	Identifica a ordem em que as atividades do fluxo serão executadas.
0	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.

https://www.gsan.com.br/ Printed on 30/10/2025 04:33

Símbolo	Elemento	Descrição
	Decisão.	Indica o controle dos pontos de convergência e divergência no fluxo, indicando duas ou mais direções possíveis.
	Evento.	Evento que finaliza o processo.

#### **GSANAS**

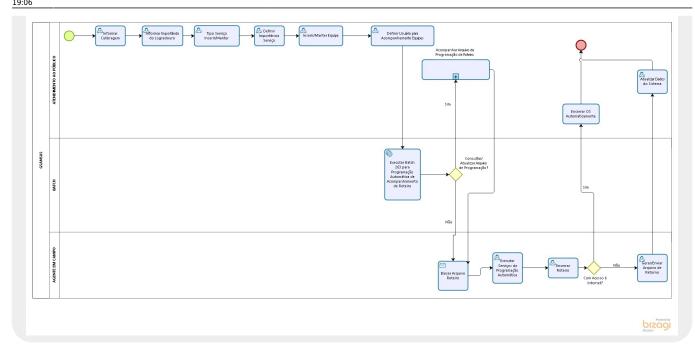
O **GSANAS** é o módulo para **Acompanhamento de ordens de serviço comerciais e operacionais**, desenvolvido para equipamento Smartphone, que alimenta (e é alimentado) com dados do movimento das ordens de serviço a partir do sistema *GSAN Web*, visando à atualização das bases de dados do GSAN.

O módulo ANDROID, denominado de **GSANAS**, foi desenvolvido para ser executado em *Smartphone*. Sua função é acompanhar a execução das ordens de serviços comerciais e operacionais, como por exemplo: *fiscalização*, *ligação de água*, *vistoria do imóvel*, *limpeza*, *verificação de vazamento*, entre outras.

O sistema *GSAN Web* está apto a gerar e transmitir o movimento das ordens de serviço correspondentes para o *Smartphone*, permitindo à equipe de campo efetuar o acompanhamento e o registro da execução, retornando ao GSAN Web o resultado da execução das respectivas O.S., para que sejam efetuadas as atualizações cabíveis nas bases de dados corporativas. É requisito que o *Smartphone* possua instalado o Sistema Operacional **ANDROID**, para o qual foi modelado o ambiente do banco de dados relacional.

### Modelo Macro do Processo

Na imagem abaixo, apresentamos uma visão geral para facilitar o entendimento do processo de acompanhamento de ordens de serviço comerciais e operacionais. Clique sobre a imagem para aumentar seu tamanho.



## Descrição do processo

Agora vamos detalhar o fluxo das etapas do processo macro visualizado acima, com seus respectivos *links* na documentação.

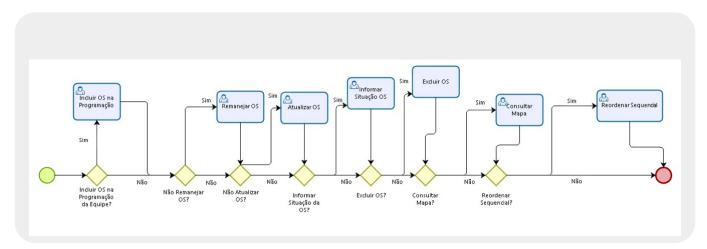
- O primeiro passo é Informar Calibragem, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, informamos a calibragem para a priorização de ordem de serviços na programação automática, conforme detalhamento AQUI.
- No segundo passo, Informar Importância do Logradouro, também pertencente ao módulo Atendimento ao Público, definimos a importância do logradouro bairro para as equipes em campo, conforme detalhamento AQUI.
- 3. O terceiro passo é Tipo de Serviço Inserir/Manter, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, inserimos, mantemos, excluímos ou atualizamos os serviços que farão parte da programação automática das equipes em campo, conforme detalhemtento AQUI e AQUI.
- 4. O quarto passo é Definir Importância do Serviço, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, para cada tipo de serviço, definimos um grau de importância, em uma escala de 1 a 4. A informação do grau de importância é essencial para o acompanhamento em campo das ordens de serviço, uma vez que define a prioridade do logradouro, conforme detalhamento AQUI.
- No quinto passo, Inserir/Manter Equipe, também pertencente ao módulo Atendimento ao Público, inserimos ou mantemos as equipes, possibilitando o gerenciamento dos serviços executados e em andamento, conforme detalhamento AQUI e AQUI.
- 6. O sexto passo é Definir Usuários para Acompanhamento Equipes, que pertence ao módulo Atendimento ao Público. Neste passo, definimos, para cada usuário, as equipes que ele acompanhará no atendimento e distribuição das ordens de serviço, conforme detalhamento AQUI.
- Os seis primeiros passos acima têm a função de configurar o sistema com os dados

https://www.gsan.com.br/ Printed on 30/10/2025 04:33

necessários para as equipes trabalharem em campo. Agora, no *sétimo* passo, damos início ao processo do módulo **BATCH**, depois que todas as configurações tiverem sido realizadas. Este processo é o de geração dos arquivos via *programação automática* dos roteiros de acompanhamento de serviço. Seu objetivo é estabelecer uma rotina que automatize a distribuição de ordens de serviço entre as equipes em campo, conforme detalhamento **AQUI**.

- 8. Caso o arquivo de programação precise de atualização, seguimos os passos do *subsistema* **Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro** definidos **AQUI**.
- Caso o arquivo de programação não precise de atualização, baixamos o arquivo em campo, conforme detalhamento AQUI.
- 10. Em seguida, executamos os serviços programados automaticamente, conforme detalhamento **AQUI**.
- 11. Quando formos *encerrar o roteiro*, conforme modelo **AQUI**, o sistema verifica se temos sinal de internet. Caso afirmativo, a ordens de serviço são encerradas automaticamente e o roteiro é finalizado. Caso contrário, é possível consultar, gerar e enviar os arquivos de retorno, mediante acompanhamento dos arquivos de roteiro, visualizado **AQUI**. Depois, atualizamos os dados, encerrando as ordens e o roteiro.

## Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro



upuale: 15/01/2018 treinamentos:livre:processos:mobile:gsaneos:processo-macro https://www.gsan.com.br/doku.php?id=treinamentos:livre:processos:mobile:gsaneos:processo-macro&rev=1516043163

Os passos acima correspondem ao subprocesso que descreve os passos necessários quando o arquivo de programação necessitar de atualização:

1.

Caso seja preciso incluir a ordem de serviço na programação da equipe, podemos incluir a ordem de serviço, clicando no botão lincluir OS visualizado AQUI.

2.

Caso seja preciso remanejar a ordem de serviço, podemos remanejá-la clicando no botão Remanejar OS visualizado AQUI.

3.

Caso seja preciso atualizar a ordem de serviço, podemos atualizá-la, clicando no botão Atualizar OS visualizado AOUI.

4.

Caso seja necessário informar a situação da ordem de serviço, clicamos no botão Informar Situação da OS na Programação visualizado AOUI.

5.

Caso seja necessário excluir a ordem de serviço, clicamos no botão Excluir OS visualizado AQUI.

6.

Caso seja necessário consultar o mapa do roteiro da ordem de serviço, clicamos no botão Consultar Mapa visualizado **AOUI**.

7.

Caso seja necessário reordenar o sequencial da ordem de serviço, clicamos no botão Reordenar Sequencial visualizado AQUI.

Após a conclusão do subprocesso, o sistema retoma o passo de baixar o arquivo do roteiro em campo, conforme detalhamento **AQUI**, seguindo o fluxo normal até sua finalização.

E com a descrição do subprocesso de Acompanhar Arquivo da Programação de Roteiro concluímos o Guia Geral de Processos de Negócios - GSANAS. Para mais detalhes sobre o módulo, clique aqui, ou consulte o Manual do Sistema de Acompanhamento de Ordens de Serviços, completo e disponível AQUI.

#### << Voltar

~~NOSIDEBAR~~

From:

https://www.gsan.com.br/ - Base de Conhecimento de Gestão Comercial de Saneamento

Permanent link:

Last update: 15/01/2018 19:06



https://www.gsan.com.br/
Printed on 30/10/2025 04:33