



# Guia Geral de Processos de Negócios

## 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.

## 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 negócios, 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. Em nossos Guias, utilizaremos a notação a seguir:

Símbolo	Elemento	Descrição
	Evento.	Evento que ocorre, dando início ao processo.
	Evento.	Ocorrência de geração de documento que dá 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.

Símbolo	Elemento	Descrição
	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.
	Decisão.	Indica uma contagem de tempo anterior a uma tomada de decisão da qual depende uma possível mudança de fluxo.
	Evento.	Evento que interrompe o fluxo do processo antes do fim de todas as suas etapas.
	Evento.	Evento que finaliza o processo.

#### Treinamentos nos Processos de Negócio

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ARRECADAÇÃO	ATENDIMENTO	CADASTRO	COBRANÇA
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
GERENCIAL	LOJA VIRTUAL	MICROMEDIDAÇÃO	BATCH
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
FATURAMENTO	SEGURANÇA	FINANCEIRO	RELATÓRIOS
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
OPERACIONAL		MOBILE	Envio SMS Email

[<< Voltar](#)

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&rev=1456230513>

Last update: **31/08/2017 01:11**