

## COMO MAPEAR UM PROCESSO?

Entendendo e identificando um processo:

Para que um processo seja melhorado, é necessário o seu entendimento completo. É preciso identificar as atividades, os pontos de decisão, de forma a demonstrar como o processo está sendo executado.

É importante ouvir cuidadosamente os indivíduos envolvidos com o dia a dia dos processos. Eles poderão fornecer informações sobre *“como o processo funciona realmente”*.

Muitos procedimentos existem e estão escritos, mas dificilmente são realizados da forma como estão descritos. Existem muitas dificuldades que somente serão identificadas quando se conversa diretamente com os envolvidos.

Um entendimento comum do processo raramente existirá no início. Integrantes de um mesmo processo possuem, em geral, um conhecimento detalhado de uma única parte do processo e não das demais, caracterizando uma visão compartimentada.

Geralmente os limites de um processo são confundidos com os limites de uma função.

O que é um processo?

Pode ser definido como um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica com o objetivo de produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes. (Hammer e Champy, 1994)



Método sistemático para analisar um processo:

1. Antes de tudo, é necessário saber qual é a missão do setor onde se quer mapear. Pois os processos apenas tornam realidade os propósitos da missão e devem estar em alinhamento com ela. A Missão representa a razão da existência de uma organização, setor ou mesmo grupo de trabalho. Possui um horizonte de longo prazo: mínimo 10 anos. Assim, descreva a missão de seu setor;
2. Liste os processos de trabalho de seu setor e escolha o processo a ser mapeado.
3. Qual é o objetivo do processo? Ou seja, para que o processo existe?
4. Quando o processo deve ser iniciado? Ou seja: qual o fato que desencadeia o processo?

- 
5. Quem é o cliente final do processo? Ou seja, o público-alvo ou setor que recebe o produto do processo. Por exemplo: ‘alunos’, ‘professores’, ‘Setores Administrativos’, ‘Unidades Acadêmicas’, etc.
  6. Agora que já temos essas informações gerais, podemos iniciar o mapeamento das atividades que acontecem no processo. Descrever as atividades, passo a passo, na ordem em que elas vão acontecendo e quem as realiza. Numerá-las a partir da 1<sup>a</sup> atividade;
  7. Reveja o fluxo e faça as correções necessárias;
  8. Agora é só criar o diagrama do processo no *Software Bizagi*. (curso oferecido à parte);
  9. Esse diagrama será chamado de “*as is*” (fase 1), pois retrata o processo como ele é atualmente;
  10. A partir do diagrama “*as is*”, deve-se analisar o processo e levantar todas as melhorias possíveis de serem implementadas. A esta etapa (fase 2), damos o nome de “*Análise e Proposições de Melhorias*”, que conduzirá ao diagrama “*to be*” (fase 3);
  11. O diagrama “*to be*” representa o processo ‘futuro’, ou seja, como queremos que ele seja executado após a implementação de todas as melhorias levantadas na fase anterior.