



EVITAR ERROS É O QUE MAIS QUEREMOS SEMPRE, ENTÃO NÃO COMETA ESSES ERROS COMUNS NA HORA DE MAPEAR OS PROCESSOS:

1 – Pensar em mudanças (TO BI) antes de entender completamente o processo

É fácil de cair na tentação de antecipar-se e começar a pensar e implementar mudanças no começo do projeto de mapeamento de processo. Isso, no entanto, não é ideal. **O mapeamento de processos é principalmente sobre entender e conhecer o processo. Nós somente podemos mudar o que entendemos completamente.** Pergunte a si mesmo o seguinte:

- **Onde o processo começa e onde termina?**

Defina exatamente qual a área de abrangência do processo.

- **Quem faz parte do processo?**

Procure todos os participantes do processo, todos os servidores que fazem parte das atividades.

- **Que tipo de processo é esse?**

É um processo de negócio:

1. **Finalístico:** representam as atividades essenciais que uma organização executa para cumprir sua missão. Esses processos constroem a percepção de valor pelo cliente por estarem diretamente relacionados à experiência de consumo do produto ou serviço.
Ex: Processos Ligados a Ensino, Pesquisa e Extensão.
2. **Gerencial:** Tem o propósito de para medir, monitorar, controlar atividades e administrar o presente e o futuro do negócio. Processos de gerenciamento, assim como os processos de suporte, não agregam valor diretamente para os clientes, mas são necessários para assegurar que a organização opere de acordo com seus objetivos e metas de desempenho. Podem estar associados a áreas funcionais ou serem interfuncionais.
Ex: Relatório de Gestão, Gestão e acompanhamento do PDI...
3. **Suporte:** é o processo que dá suporte (apoio) a alguma atividade de natureza finalística da organização. É um conjunto de atividades-meio, e em geral, concentra-se nos setores responsáveis pela gestão interna do órgão ou entidade. Os processos de suporte podem ser fundamentais e estratégicos para a organização na medida em que aumentam sua capacidade de efetivamente realizar os processos primários.
Ex: Processo de Compra; Processo de Férias, etc

Esse conhecimento será fundamental para mapear o processo de acordo.



- **Quais as atividades e tarefas que são executadas no processo?**

Estabeleça o tipo de atividades e a ordem em que elas são executadas, ou seja, colocar as atividade em ordem de trabalho ponta a ponta e a orquestração das atividades ao longo das funções de negócio

Atividades – O que será feito

A atividade na definição de Gestão de Processos é a ação executada, ou seja, é a ação que dá suporte aos objetivos da Instituição/Organização. Podemos simplificar relacionando as atividades a “o quê” será feito.

Tarefas – Como será Feito

A tarefa é o desdobramento das atividades, ou seja, “como” isso será feito ao longo dos processos.

Ex:

Atividade	Tarefas
Identificar suposta infração ou descumprimento contratual.	Uma suposta infração (indícios de algum tipo de descumprimento legal ou contratual) poderá ser identificada pelos seguintes fatos: <ol style="list-style-type: none">1. Recebimento de uma denúncia ou reclamação de usuários dos serviços;2. Falhas no procedimento licitatório identificadas pelo pregoeiro.3. Outros meios.

- **Que informações são repassadas durante o processo?**

Reúna as informações que são trocadas, que vão do começo ao fim.

Responsável – Unidade administrativa que executa a atividade

Atividade	Tarefas	Responsável
Receber	Receber via físico e SIPAC	Protocolo Geral



PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO
DIVISÃO DE ESTRUTURA E PROCESSO ORGANIZACIONAL
PROJETO POP UNIFAP
MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS COM NOTAÇÃO BPMN
Metodologia e Estrutura de Trabalho



Autuar em forma de processo	Autuação da documentação recebida em forma de processo	Protocolo Geral
Encaminhar	Encaminhar processo, via SIPAC e físico, para a unidade de destino	Protocolo Geral

2 – Não pensar no panorama geral

Apesar de sabermos que a forma correta de como mapear um processo é o fazendo de processo por processo, não podemos esquecer-nos de pensar no quadro geral, já que isso garantirá a melhoria contínua. Que processos vêm antes e aparecem depois do processo em questão? Como eles influenciam nele? **Talvez você esteja procurando um problema onde ele não existe, e os gargalos estão sendo causados na verdade por alguma ação em outro processo.**

3 – Não estabelecer um objetivo claro

Todas as ações devem ter metas em mente, principalmente dentro de uma empresa. **Começar um projeto sem um objetivo em mente é uma receita para o fracasso.** Então, defina desde o início:

- Quais são os processos que você vai mapear?
- Porque você os está mapeando?
- O que você quer atingir no final desse projeto de Mapeamento de processo?

4 – Não focar em processos que tem um resultado tangível

Existem processos que tem um resultado concreto, como produtos, serviços, melhorias de sistema, etc., e existem aqueles que têm um resultado mais abstrato. Por exemplo, processos de decisão, que mudam a maneira que as coisas são feitas, mas não de uma maneira visível. Os dois tipos são fundamentais, porém o mapeamento de processos, ao menos em um primeiro momento, funcionará melhor nos concretos. **Priorize e foque!**

5 – Não conversar com os servidores da Instituição

Pode parecer óbvio, mas muitas IFES pensam e implementam mudanças sem conversar com seu pessoal/Srvidores. As pessoas mais indicadas para lhe informar sobre o processo e lhe dar uma visão realmente interna são aqueles que trabalham com ele diariamente. Então envolva todos os servidores no projeto de mapeamento do processo, os escute e os transforme em partes entusiasmadas, e veja como o mapeamento de processos trará resultados positivos.

BPMS - Business Process Management Suite: Sistemas que operacionalizam o gerenciamento dos processos implementando suas etapas, o fluxo, os critérios de aceitação e acompanhando sua execução.

Uma necessidade quando pensamos em como mapear um processo é escolher um software confiável. Isso fará a diferença entre um mapeamento de processos eficaz e um projeto sem objetivo e estrutura.



PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO
DIVISÃO DE ESTRUTURA E PROCESSO ORGANIZACIONAL
PROJETO POP UNIFAP
MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS COM NOTAÇÃO BPMN
Metodologia e Estrutura de Trabalho



O Software Modelador Bizagi Modeler, é uma ferramenta *freeware* de gestão de processos ágil e fácil de utilizar que permite desenhar, definir, documentar e publicar os processos utilizando o padrão BPMN (*Business Process Modeling Notation* - Notação de Modelagem de Processo de negócio). É um software muito intuitivo e de simples manipulação. Você pode ter acesso á um extenso tutorial gratuito de apoio, disponível em elearning.bizagi.com. Também podendo fazer download do Bizagi Modeler gratuito no site www.bizagi.com

Fontes:

BPM CBOK – Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio. Corpo Comum do Conhecimento – ABPMP BPM CBOK V3.0, Association of Business Process Management Professionals, 2013.

<http://www.venki.com.br/blog/como-mapear-um-processo/>

<http://elearning.bizagi.com/my/modeling.php>

EDER BART SOUSA DA CRUZ

Chefe da Divisão de Estrutura e Processos Organizacionais
Departamento de Planejamento
Pró-Reitoria de Planejamento
Universidade Federal do Amapá