

Modelo de Mapeamento de

PROCESSOS

**APRESENTAÇÃO**

Toda organização realiza processos empresariais constantemente, ou seja, sequências de pequenas atividades que têm como objetivo viabilizar a entrega de um produto, informação ou serviço.

Para facilitar a vida dos responsáveis pelas atividades, existe o mapeamento de processos. Trata-se de uma ferramenta que possibilita a identificação de todos os componentes necessários para que as atividades propostas pela organização saiam conforme o planejado.

Mapear um processo passo a passo é entender como um processo funciona e verificar se ele cumpre os seus objetivos.

É uma verdadeira fotografia do estado atual do processo para que se possa entendê-lo por completo e possibilitar a compreensão necessária para se pensar em uma maneira de melhorá-lo.

**METODOLOGIA DE TRABALHO**

Dentro de toda [cadeia de valor](https://www.heflo.com/pt-br/definicoes/o-que-e-cadeia-de-valor/) da organização, cada processo tem um objetivo específico que, ao ser levado em conta no conjunto das atividades da organização, colabora para atingir seus objetivos finais.

Neste momento, é preciso entender qual o papel deste processo em análise dentro do limite de suas atividades:

* Qual o motivo dele existir?
* O que o processo tenta realizar?
* Qual é a sua criticidade?
* Que riscos estão envolvidos no processo?
* Existem normas e regulamentações associadas ao processo?

Neste contexto, podemos definir algumas etapas para o [mapeamento de processos](https://www.heflo.com/pt-br/definicoes/mapeamento-de-processos/), de forma que esta atividade ocorra com todo cuidado e precisão com que deve ser executada, trazendo os melhores resultados.

**Identificando as entradas do processo**

Entradas ou “inputs” são todos os elementos gerados pelo fornecedor que são enviados para a próxima atividade do processo.

**Identificando os componentes do processo**

O componente é essencialmente a identificação da etapa do processo. Simples assim. Leia o termo “Processo” da coluna como sendo uma sequencia de atividades para a realização do processo propriamente dito.

**Identificando as saídas do processo**

Saídas ou Outputs são o produto final do processo de transformação, que pode ser entregue ao cliente final ou a um cliente intermediário, como outro processo interno.

É tudo aquilo que o processo entrega depois de finalizado, é o produto final resultado da transformação.

As saídas de um processo podem ser [entradas](https://faq-iso9001.portaliso.com/o-que-sao-entradas/) de outros, por exemplo, o que recebemos de um fornecedor é entrada do nosso processo, mas é saída no processo dele. Da mesma forma, as saídas que entregamos aos nossos clientes podem ser entradas de algum outro processo.

**Regras de negócio**

Regras de negócio são restrições que direcionam as decisões dentro de uma empresa.

Por exemplo: em um processo de compras se o valor for menor que 10.000 reais a compra pode ser aprovada por um gerente, porém se for superior deve obrigatoriamente ser aprovada por um diretor.

**Identificando os fornecedores do processo**

Eles são os responsáveis por entregar ou fornecer as [entradas](https://faq-iso9001.portaliso.com/o-que-sao-entradas/), são os processos antecedentes do processo em questão.

Podem existir dois tipos de fornecedores:

* Fornecedores internos: pessoas ou grupos dentro da organização que entregam as entradas ou os componentes de um processo.
* Fornecedores externos: empresas ou particulares que abastecem a organização com insumos, serviços e matérias primas.

**Identificando os clientes do processo**

O cliente é uma pessoa ou organização que poderia receber ou que recebe um produto ou serviço destinado ou solicitado por ela e atua para gerar uma saída.

O cliente pode ser interno ou externo à organização, por exemplo, pode ser um consumidor final ou intermediário, um revendedor, um empregado ou departamento.

**Identificando os Recursos Tecnológicos**

São as ferramentas (hardware ou software) necessárias para execução do processo.

Exemplo: Correio eletrônico, SISCAF, SISDOC

**Identificando os Executores do Processo**

São as pessoas que interagem em partes específicas do processo, sendo  
executores ou usuários.

**COLOCANDO EM PRÁTICA**

Exemplos

**Atividade:** Solicitação deRegistro de Especialização

|  |  |
| --- | --- |
| **Entrada** | Processo de solicitação de Registro de Especialização |
| **Processo** | Recebe os processos  Separa por categoria  Verifica se a especialidade pretendida é regulamentada pelo CFO  Confere as informações contidas no certificado e no relatório final |
| **Saída** | Registro da especialidade no cadastro do profissional |
| **Regra de Negócio** | A solicitação de registro de especialidade deve estar de acordo com a Consolidação das Normas para Procedimentos nos Conselhos e resoluções normativas |
| **Fornecedor** | Não se aplica |
| **Cliente** | CRO´s |
| **Recursos Tecnológicos** | Sistema de Registro de Especialidades |
| **Executor do Processo** | Setor de Especialidades |

**Atividade:** Solicitação deCompras de Pequeno Valor

|  |  |
| --- | --- |
| **Entrada** | Identificação da necessidade de compra de material ou serviço  Formulário de Solicitação de Compras |
| **Processo** | Realiza pesquisa de preços para atendimento da solicitação de compra  Identifica fornecedor de melhor preço  Realiza a compra |
| **Saída** | Entrega do produtos/serviço |
| **Regra de Negócio** | O limite de compras é de R$800,00 por operação |
| **Fornecedor** | Empresas de materiais ou prestação de serviços |
| **Cliente** | Setores do CRO |
| **Recursos Tecnológicos** | Correio eletrônico |
| **Executor do Processo** | Setor de Apoio Operacional |

**FORMULÁRIO DE DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

**Atividade:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Entrada** |  |
| **Processo** |  |
| **Saída** |  |
| **Regra de Negócio** |  |
| **Fornecedor** |  |
| **Cliente** |  |
| **Recursos Tecnológicos** |  |
| **Executor do Processo** |  |