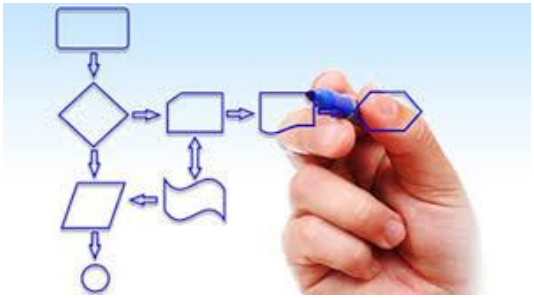
MAPEAMENTO E REVISÃO DOS PROCESSOS

Mapeamento e Diagnóstico dos Processos. Desenho, identificação de gargalos, Elaboração de Plano de Melhorias.

Manualização, Elaboração de Normas, Procedimentos, Instruções de trabalho, formulários. Implementação de Indicadores de Desempenho.



MAPEAMENTO E REVISÃO DOS PROCESSOS

O mapeamento de processos é uma forma de gestão que visa estabelecer, de forma estruturada e organizada, as atividades que sustentam uma organização, priorizando e classificando essas tarefas de acordo com a sua competência.

É uma ferramenta gerencial que tem como objetivo identificar as informações, fluxos de trabalho, partes envolvidas, competências e recursos alocados para atender a todos os componentes necessários, fazendo com que todas as atividades de uma organização atinja seus objetivos.

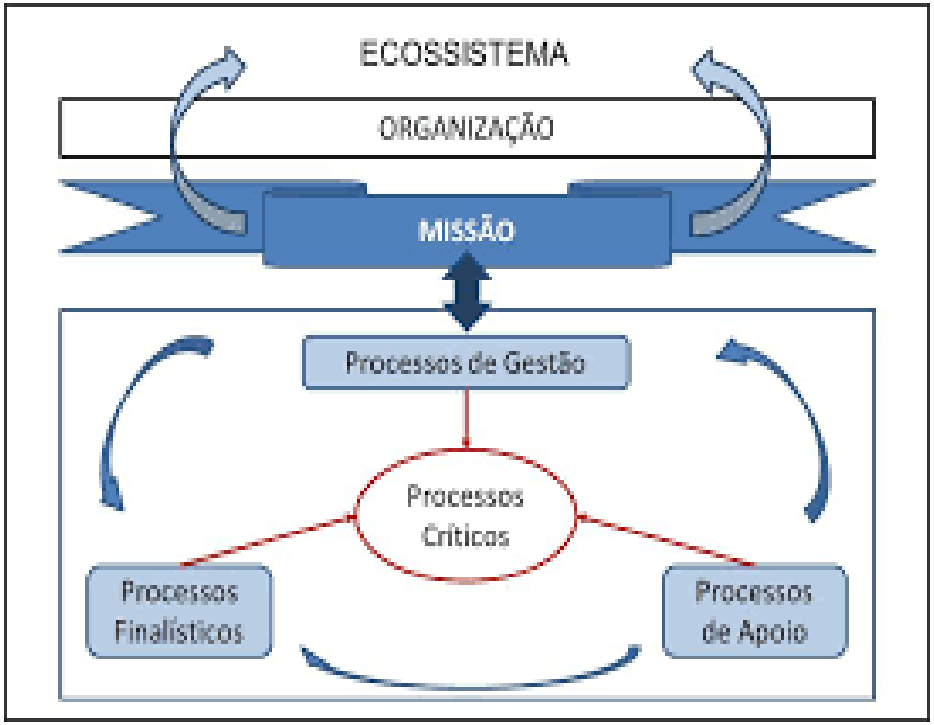
Benefícios alcançados:

Mapeamento e Revisão dos Processos

- *Permite identificar e corrigir os gargalos de operação, garantindo o aumento do desempenho e sua eficiência;*
- *Possibilita a identificação de pontos fortes e fracos de cada processo, a redução de custos, a correção de falhas na integração e a eliminação de atividades redundantes;*
- *Permite a formalização do conhecimento e sua disseminação aos demais Colaboradores;*
- *Possibilita a padronização dos processos e controle da qualidade esperada, de acordo com Políticas da Organização;*
- *Possibilita amadurecer, encontrar caminhos para a evolução e melhorar a gestão estratégica da organização;*
- *Permite melhor aproveitamento do tempo, a integração entre as áreas, rapidez na tomada de decisão.*

Desenvolvimento do trabalho

Etapa 1 - LEVANTAMENTO



- Levantamento descritivo das principais atividades, relacionamentos com as demais áreas e objetivos de cada processo.

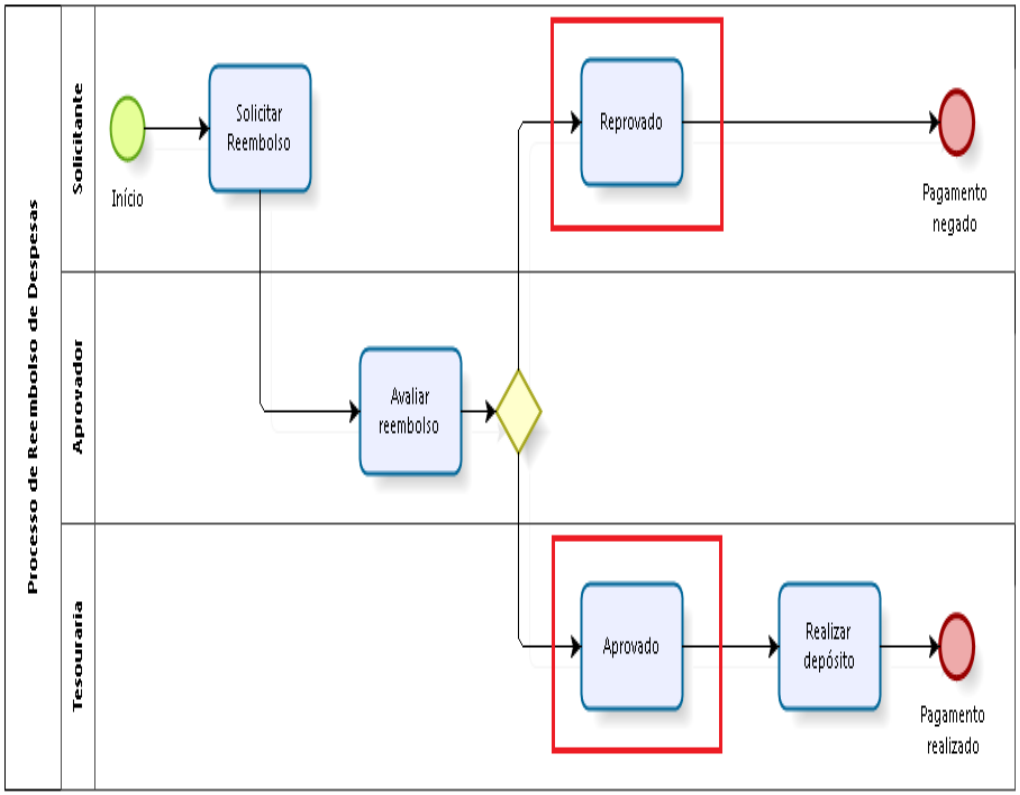
❖ *Levantamento através de entrevistas, aplicação de questionários ou observação presencial.*

ELABORAÇÃO DO FLUXO DE INFORMAÇÕES

- Descrição das atividades.
- Relacionamento com outras áreas.
- Definição dos macro-processos.

Desenvolvimento do trabalho

Etapa 2 - ANÁLISE



- Analise de todas os macro-processos existentes na organização, visando:

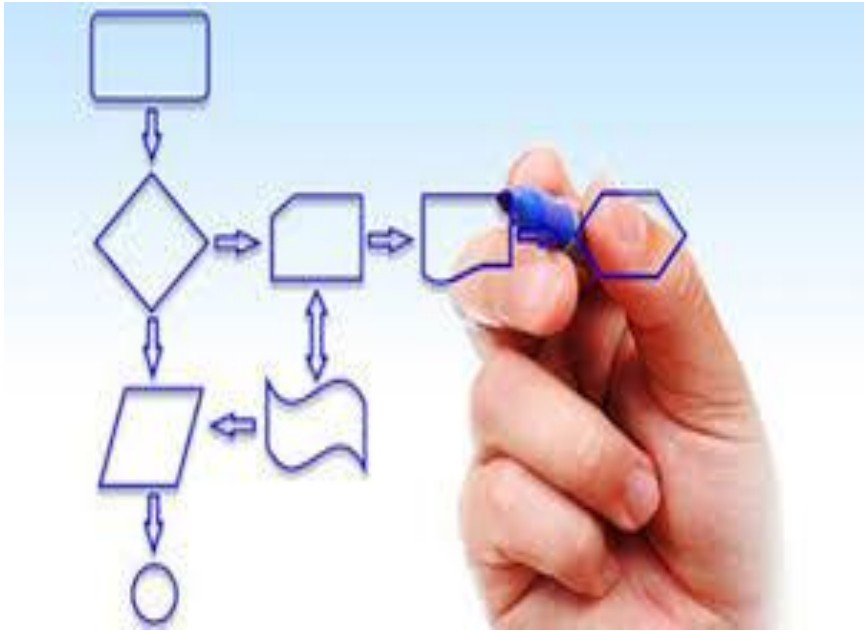
❖ *Implementação de melhorias.*

ANÁLISE DOS FLUXOS DE TRABALHO

- Identificação de gargalos organizacionais.
- Redefinição dos fluxos de trabalho.
- Realocação de competências.
- Implementação de melhorias.

Desenvolvimento do trabalho

Etapa 3 - PROPOSIÇÃO



▪ Proposição de um novo processo contendo a correção de gargalos e objetivando melhores resultados.

❖ *Elaboração de Fluxogramas e rotinas descritivas para o entendimento do processo.*

- Detalhamento das etapas do processo;
- Determinação dos responsáveis pelas etapas e alcance dos resultados;
- Definição das áreas participantes do processo.

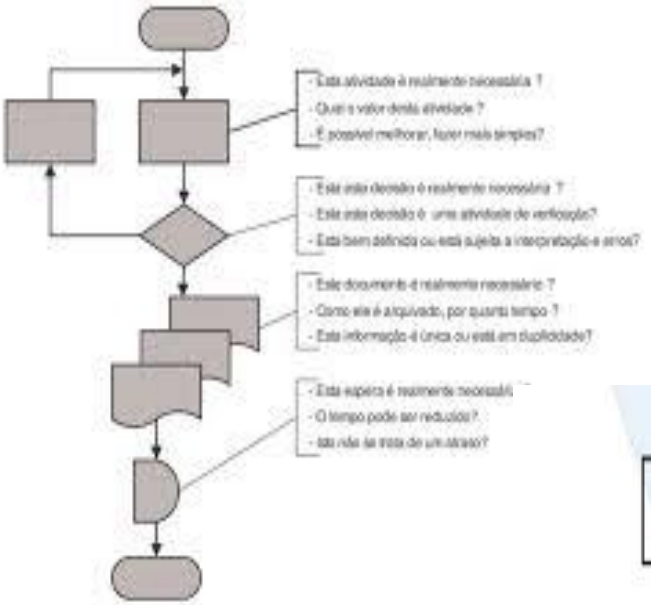
▪ **METODOLOGIA -** Utilização de metodologia baseada no **modelo *BPM - Business Process Management*.**

FORMAÇÃO DOS GRUPOS MULTIDISCIPLINARES:

- Instrumentalização dos participantes.

Desenvolvimento do trabalho

Etapa 4 - IMPLANTAÇÃO



Novo processo e/ou estrutura organizacional

Figura 1 - Relacionamento entre as normas do processo de avaliação e as de suporte para a avaliação

- Implementação do novo processo

❖ *A partir do processo idealizado, será feita a implementação.*

- Treinamento dos principais operadores;
- Avaliação dos impactos da implementação;
- Identificação de distorções e proposição de ajustes pontuais;
- Redefinição da estrutura organizacional em função do novo processo.

Desenvolvimento do trabalho

Etapa 5 - MANUTENÇÃO

- **Acompanhamento e manutenção dos processos implantados.**
  - ❖ *Os principais gestores deverão acompanhar os processos implantados, para que verifiquem o correto funcionamento e busquem correção de rumo e/ou reorientação dos executores.*

Etapa 6 – MANUALIZAÇÃO

- **POLÍTICAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS**
  - ❖ *Consistirá na formalização de todas as informações obtidas, as propostas de funcionamento adequadas e todos os materiais de apoio, ou seja, formulários, sistemas de informática, e outros definidos durante a execução dos trabalhos.*

Etapa 7 – PAINEL DE INDICADORES

- **Definição do painel de Indicadores.**
  - ❖ *Nesta etapa serão definidos indicadores de funcionamento dos processos chaves da Instituição, cujo painel será monitorado pelos principais gestores. Níveis de alerta e atenção serão instituídos para tomada de decisão.*