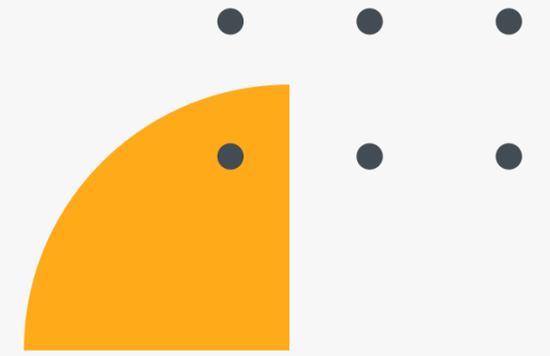




GUIA PARA O MAPEAMENTO DE PROCESSOS NA UNIFAL-MG



SUMÁRIO



1. Introdução

2. Mapeamento de processos

a. O que é?

b. Para que serve?

c. Elementos do mapa de processos

d. Qual o objetivo do mapeamento de processos?

e. Exemplo de um mapeamento de processo

f. Boas práticas do mapeamento de processos

3. Software Bizagi

a. O que é?

b. Como instalar?

c. Principais elementos utilizados no mapeamento de processos

4. Passo a passo sobre como mapear processos na UNIFAL-MG

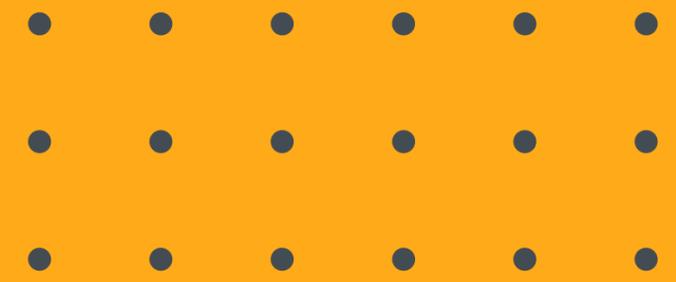
5. Extras



INTRODUÇÃO

O presente guia foi elaborado pela equipe da CDI/PROPLAN com o objetivo de auxiliar na realização do mapeamento de processos pelas unidades. O mapeamento de processos permite o aperfeiçoamento dos processos que, por sua vez, melhoram a entrega de resultados. Além disso, o mapeamento é a base para a realização da Gestão de Riscos que, em breve, será objeto de trabalho da universidade.

Posto isso, este guia apresenta os principais conceitos e procedimentos, além de um passo a passo sobre como realizar o mapeamento de processos na UNIFAL-MG. Para tanto, se encontra dividido em cinco capítulos: (1) esta introdução; (2) apresentação sobre o tema mapeamento de processos; (3) apresentação do software que será utilizado para mapear os processos; (4) o passo a passo sobre como mapear processos na UNIFAL-MG; e, por fim, (5) sugestão de materiais extras para auxiliar a elaboração do mapeamento de processos pelas unidades.



MAPEAMENTO DE PROCESSOS



MAPEAMENTO DE PROCESSOS



O que é?

O mapeamento de processos é uma ferramenta utilizada para identificar todas as etapas, fluxos e setores/empresas envolvidos em um determinado processo da organização.

Para facilitar o mapeamento de processos é possível utilizar a notação BPMN (Business Process Model and Notation), que representa um conjunto de ícones, símbolos e regras padrões para a representação dos processos, o que organiza e facilita o entendimento de todas as partes envolvidas.

O mapeamento de processos também é chamado de fluxograma, fluxograma de processos, gráfico de processos, gráfico de processo funcional, fluxograma funcional, modelo de processos, diagrama de fluxo de trabalho, diagrama de fluxo de negócios ou diagrama de fluxo de processos.



MAPEAMENTO DE PROCESSOS

Para que serve?

O mapeamento de processos é uma ferramenta utilizada para melhorar a eficiência das organizações, tendo em vista que por meio da visualização de todos os fluxos que compõem um processo, e seus respectivos responsáveis, as equipes de trabalho poderão discutir ideias para melhorarem cada vez mais as etapas de seus processos, aumentando a comunicação e transparência no time, além de que por meio do mapeamento de processos uma determinada atividade será padronizada, o que facilita a sua realização.

ELEMENTOS DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Apresenta as partes envolvidas no processo;



- Detalha as atividades que compõem esse processo;

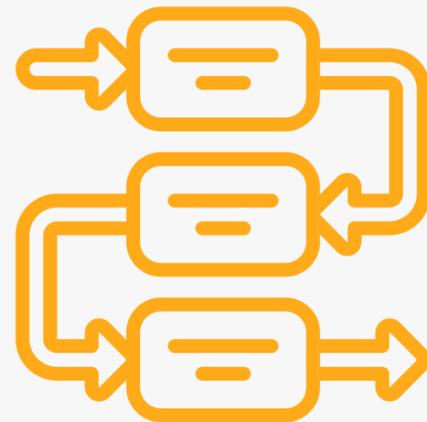


- Mostra quais são as decisões tomadas ao longo das atividades;



ELEMENTOS DO MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Determina quais são as entradas e saídas do processo;



- Mostra a relação entre as atividades.



MAPEAMENTO DE PROCESSOS



Qual seu objetivo?

- Documentação do processo - apresentar todas as atividades, setores/instituições envolvidas e o encadeamento entre eles.
- Aprimoramento do processo (melhoria contínua).

Mapear processos é uma atividade focada em reconhecimento, análise e aprimoramento.

O Mapeamento de Processos é utilizado para melhorar a percepção do funcionamento da instituição como um todo. É um passo para trabalhar com processos mais enxutos e melhorar a eficiência da organização.



BOAS PRÁTICAS DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

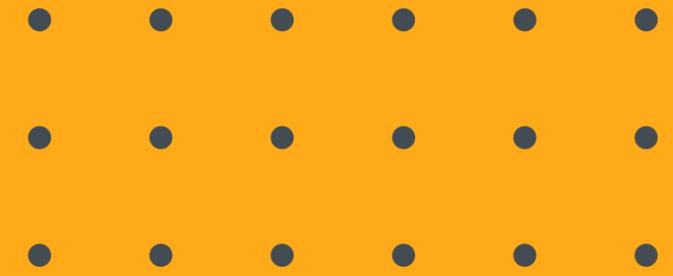
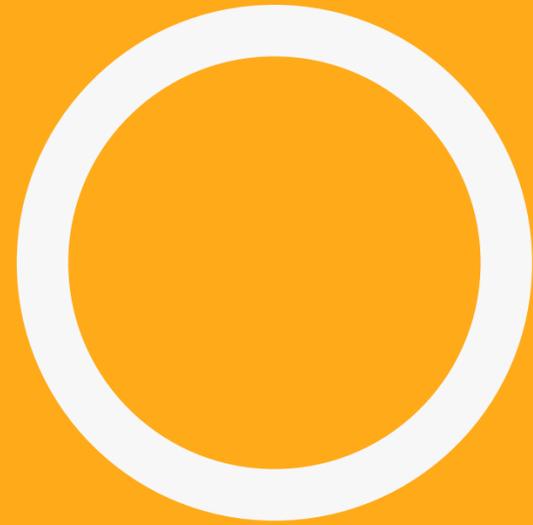
- Faça um levantamento prévio das informações necessárias antes de mapear um processo;
- Lembre-se de colocar uma lane para cada ator envolvido no processo;
- Utilize verbos no infinitivo ao descrever as atividades do processo;
- Descreva a atividade de maneira clara e concisa;
- Evite o uso de abreviaturas na descrição das atividades;
- Caracterize os tipos de eventos;

continuação...



BOAS PRÁTICAS DE MAPEAMENTO DE PROCESSOS

- Confira o uso correto dos gateways e conectores;
- Faça o mapeamento em conjunto com os demais responsáveis e/ou atores envolvidos no processo. A colaboração ajuda a esclarecer todas as atividades do processo bem como os riscos de cada atividade;
- Faça revisões periódicas do processo; e
- Estabeleça um mapa organizado e de preferência com atividades seguindo um único sentido (Ex.: fluxo orientado à direita horizontalmente).



SOFTWARE BIZAGI

MODELER





SOFTWARE BIZAGI MODELER

O que é?

O Bizagi Modeler é um software de mapeamento de processos que permite às organizações e empresas mapear seus processos, criando e documentando processos com vistas a obter uma melhor compreensão de cada passo.

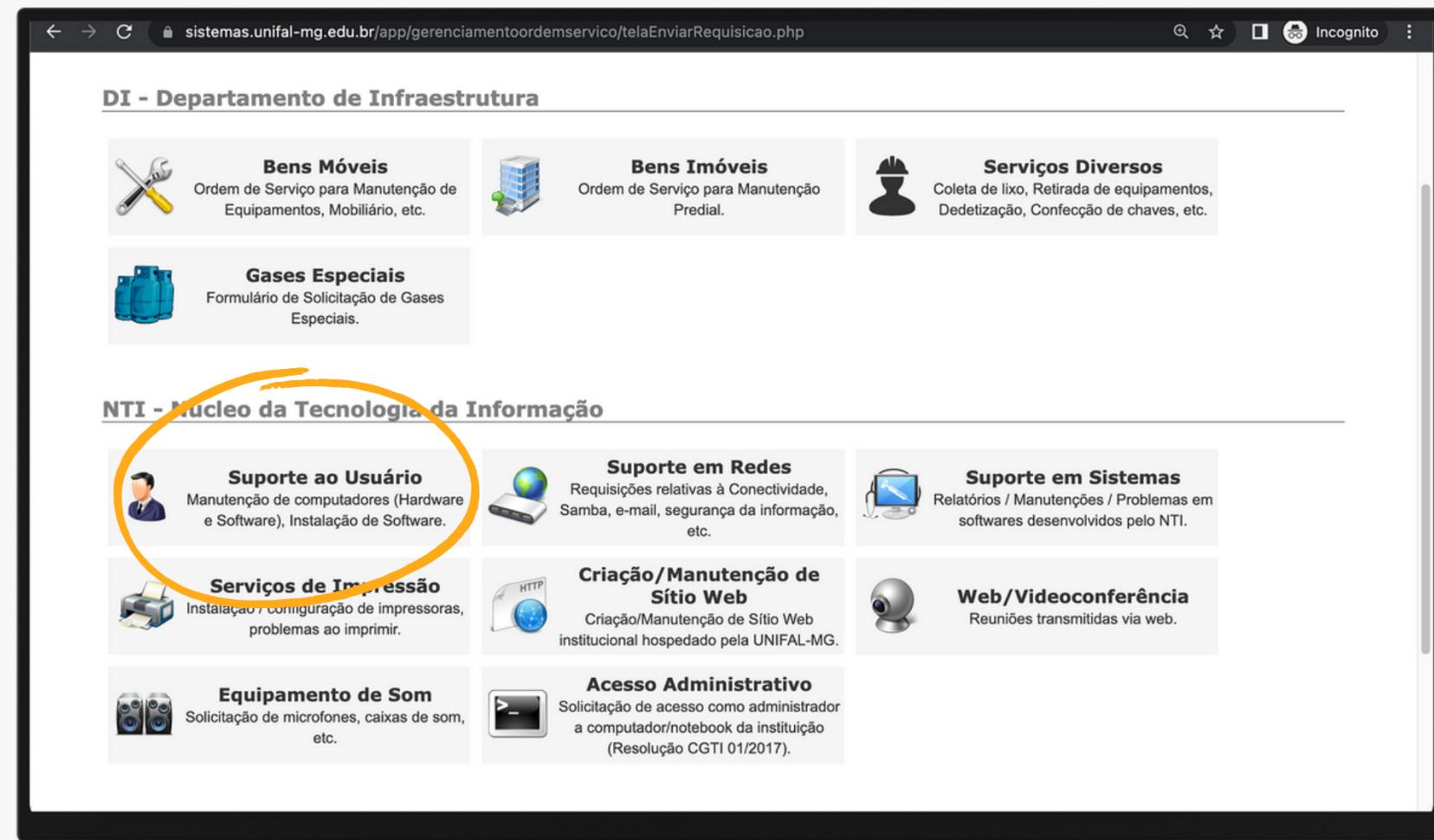
O software se baseia na notação BPMN (Business Process Model and Notation) apresenta recursos bem simples de serem trabalhados e permite ao usuário validar seus diagramas, o que reduz erros no desenvolvimento dos mapas de processos. Além disso, o software permite a opção de salvar o documento em vários formatos, optando o usuário por escolher a melhor opção para ele.

SOFTWARE BIZAGI

USANDO O COMPUTADOR INSTITUCIONAL:

- 1 Abra uma Ordem de Serviço (OS) ao NTI
 - a. Tipo da OS: suporte ao usuário (instalação de software).
 - b. Solicitação: instalação do software Bizagi Modeler
- 2 Após a instalação, crie sua conta no Bizagi conforme os passos das páginas a seguir.

Como instalar?



USANDO OUTRO COMPUTADOR:

1 Acesse:
www.bizagi.com/pt/plataforma/modeler

2 Clique na opção “Comece Grátis”



3 Clique na opção "Crie uma conta Gratuita" ou inicie a sessão caso já possua uma conta

The screenshot shows the Bizagi website's main page. At the top, there is a navigation bar with the Bizagi logo, links for 'Soluções', 'Plataforma', 'Recursos', 'Clientes', 'Suporte Bizagi', and 'Sobre nós', along with 'Login' and 'Contate-Nos' buttons. The main heading reads 'Comece a construir mapas de processo utilizando o Bizagi Modeler gratuitamente em três simples passos'. Below this, a sub-heading states 'Crie diagramas de processo, aumente a transparência interna e a governança e promova a colaboração em toda a sua organização com o Bizagi Modeler'. The page is divided into three steps:

- Passo 1:** 'Crie ou Inicie sessão na sua conta Bizagi'. It features a red arrow pointing to a 'Crie uma conta gratuita' button and a link for 'Inicie sessão'.
- Passo 2:** 'Adquira o Bizagi Modeler'.
- Passo 3:** 'Comece a mapear os seus processos'.

A small orange square with an upward arrow is located in the bottom right corner of the page content area.

4 Preencha com seus dados e, em seguida, ative sua conta clicando no link enviado para o e-mail cadastrado.

bizagi

Bem-vindo a
Bizagi

Criar uma conta

Descubra a plataforma que conecta pessoas, aplicativos, dispositivos e informações na sua organização.

[Continuar com a Microsoft](#) [Continue com o Google](#)

OU

E-mail *
por exemplo, useremail@domain.com

Senha *

- ⊗ 8 caracteres, com no máximo 32 caracteres.
- ⊗ 1 letra minúscula, 1 letra maiúscula.
- ⊗ Deve conter 1 caractere (s) especial (is).
- ⊗ Pelo menos 1 número (s).

[Iniciar](#) ● ● ●

Tem uma conta do Bizagi? [Fazer login](#)

Bizagi.com | E-learning | Fórum | Baixar o Bizagi Studio | Baixar o Bizagi Modeler pt

5 Faça login com seu e-mail e senha e clique em "Salvar alterações"

Editar perfil

Serviços da Bizagi

Editar perfil

Salvar alterações

Alterar senha

PESSOAL EMPRESA

Nome *

Maria

Sobrenome *

Martins

Cargo *

Estudante/estagiário

Título do cargo *

Estagiária

Número de contato *

6 Após fazer o download, escolha o idioma, aceite e avance os termos do contrato de licença. Em seguida, clique em instalar e aguarde a instalação ser concluída no seu computador

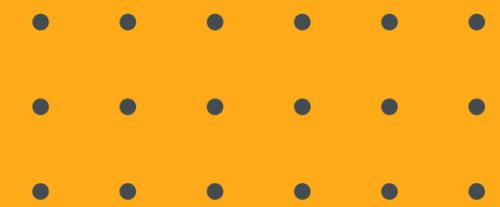


SOFTWARE BIZAGI

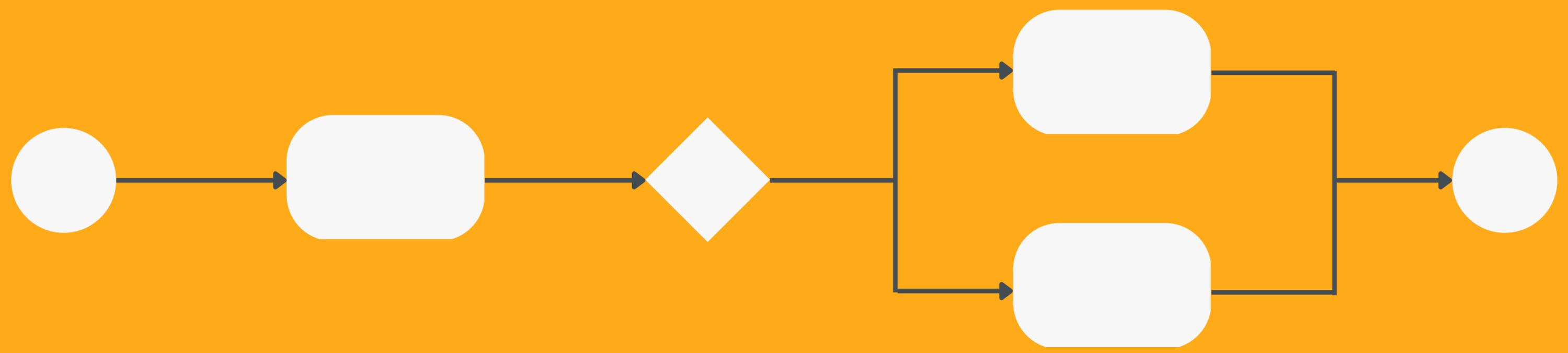
Como instalar?

7 Após a instalação for concluída, clique em concluir e logo após o bizagi modeler estará pronto para uso.





PRINCIPAIS ELEMENTOS UTILIZADOS NO MAPEAMENTO DE PROCESSOS



POOL (PISCINA)

Processo 1	
------------	--

Uma pool representa um participante do processo e delimita onde os processos serão inseridos. Na UNIFAL-MG utilizaremos o nome do pool mencionando o nome do processo que será mapeado.

LANE (PISTA/RAIA)

Realizar primeira matrícula	DIPS
	DRGCA

Uma lane é uma subdivisão dentro de um pool. A lane:

- define qual setor/instituição está envolvido na processo;
- apresenta no seu interior quais atividades são executadas por quem;
- apresenta de uma maneira gráfica o envolvimento de cada um no processo.

SÍMBOLOS QUE PODEM SER UTILIZADOS PARA INICIAR UM PROCESSO

	Início Nenhum	O evento de início indica onde um processo começará.
	Início do temporizador	Uma data específica ou um ciclo específico pode ser determinado para acionar o início do Processo. - Ex. Todo mês de janeiro, Todas segundas-feiras.
	Início de Mensagem	Uma mensagem chega e aciona o início do Processo.
	Início do sinal	Um sinal de outro Processo chega e aciona o início do Processo.
	Início de Condição	Esse início de evento é acionado quando uma condição for verdadeira.
	Início múltiplo paralelo	Existem vários acionadores necessários para que o processo possa ser instanciado. Todos precisam ser acionados antes que o processo seja instanciado.
	Início Múltiplo	Existem múltiplos caminhos para iniciar o processo e só um deles será requerido para iniciar o processo.

ATIVIDADES



Atividade/tarefa que está incluída/executada no processo.

SUBPROCESSO



Um subprocesso é uma atividade que contém outras atividades. O subprocesso está dentro de um processo e é dependente do processo-mãe.

GATEWAYS (DECISÕES)

Mais utilizados

	Gateway Exclusivo	Apenas um caminho poderá ser escolhido. Normalmente utilizado com as opções SIM e NÃO.
	Gateway Inclusivo	Pode ser escolhido 1 ou N caminhos. Todas as condições que forem verdadeiras podem ser escolhidas.
	Gateway paralelo	O fluxo deve seguir por todas as saídas, independente da ordem, sendo unidos novamente por este gateway paralelo no momento que todas as possibilidades precisam se unir para continuar o processo.
	Gateway Baseado em Eventos Exclusivos	Cada caminho que sai é um evento, sendo que o evento que ocorrer primeiro define qual caminho será escolhido.

CONEXÕES



Fluxo de sequência utilizado para ligar as atividades e eventos dentro de um mesmo processo (pool).

Fluxo de associação utilizado para associar anotações, informações e demais itens com objetos de fluxos.

Fluxo de mensagem utilizado para mensagens enviadas e recebidas entre pools, ou seja, entre instituições diferentes.

DADOS



Objeto de dados

Utilizado para demonstrar que durante o processo são gerados ou consumidos documentos, dados, entre outros elementos. Representa objetos físicos e eletrônicos.

SUBPROCESSO



Armazenamento de dados

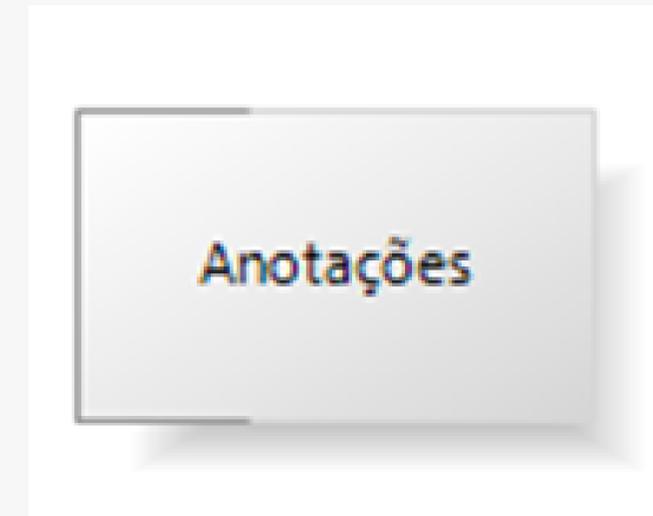
Utilizado para representar um banco de dados ou repositório de documentos.

GRUPOS

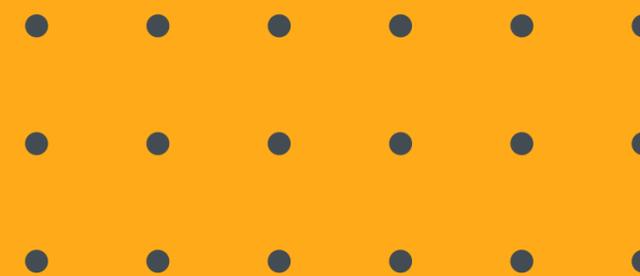
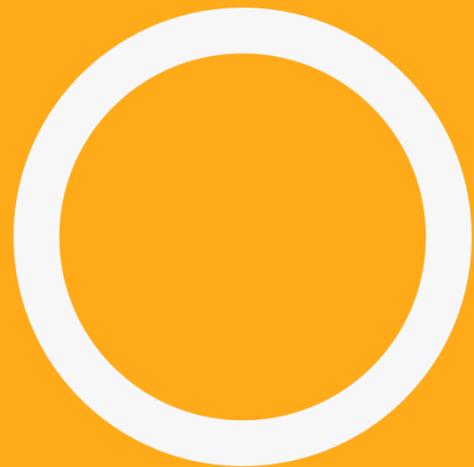


Os grupos são utilizados para representar um conjunto de etapas que fazem parte de uma ação específica. Agrupamento de elementos.

ANOTAÇÕES



As anotações podem ser utilizadas para acrescentar mais informações (em forma de texto). Ajudam a melhorar a compreensão do processo.



**PASSO A PASSO SOBRE COMO
MAPEAR UM PROCESSO DA
UNIFAL-MG
NO BIZAGI**





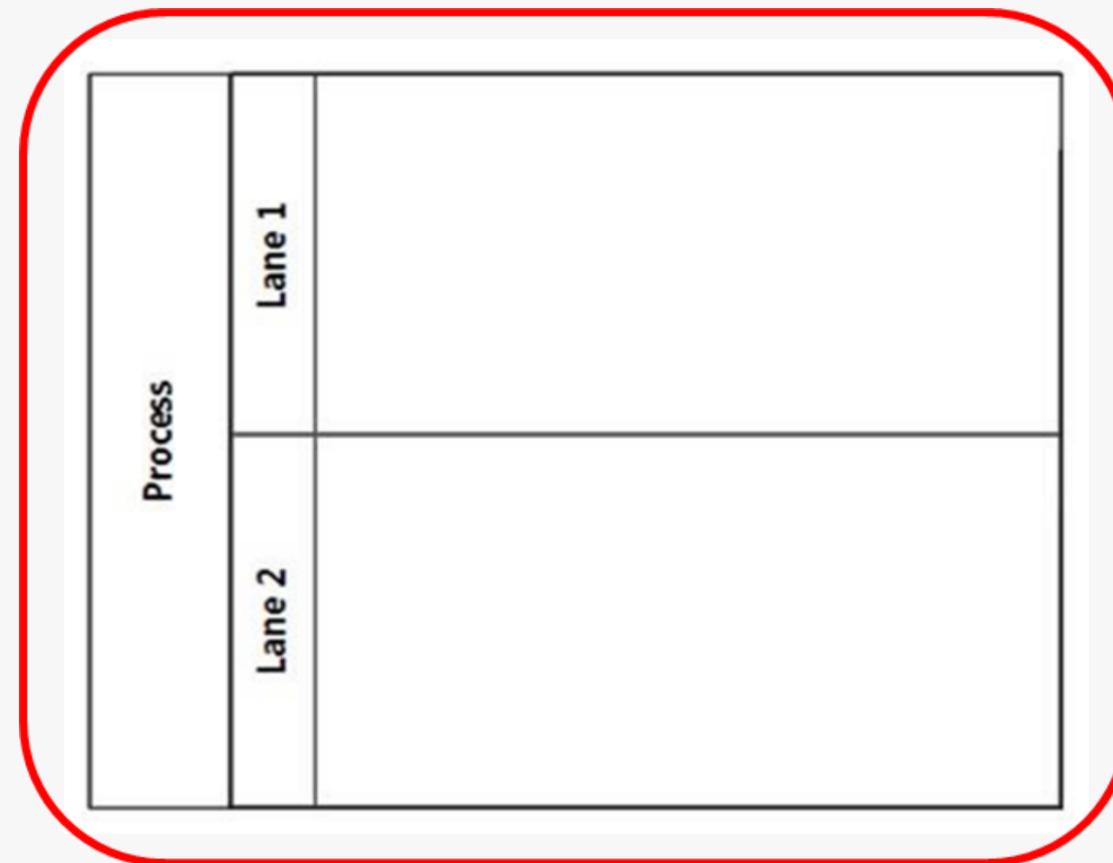
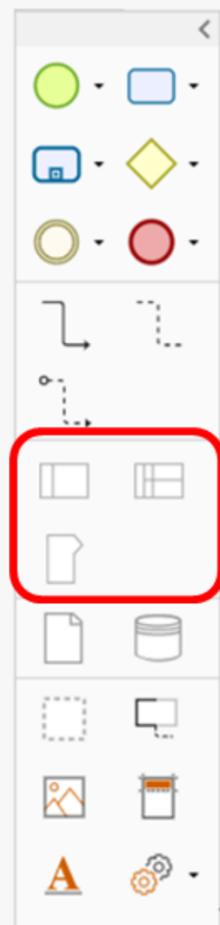
PASSO A PASSO

Para iniciar o mapeamento de um processo no Bizagi, após sua devida instalação apresentada no capítulo 3 deste guia, é aconselhável que você possua todas as informações básicas necessárias reunidas, como, por exemplo:

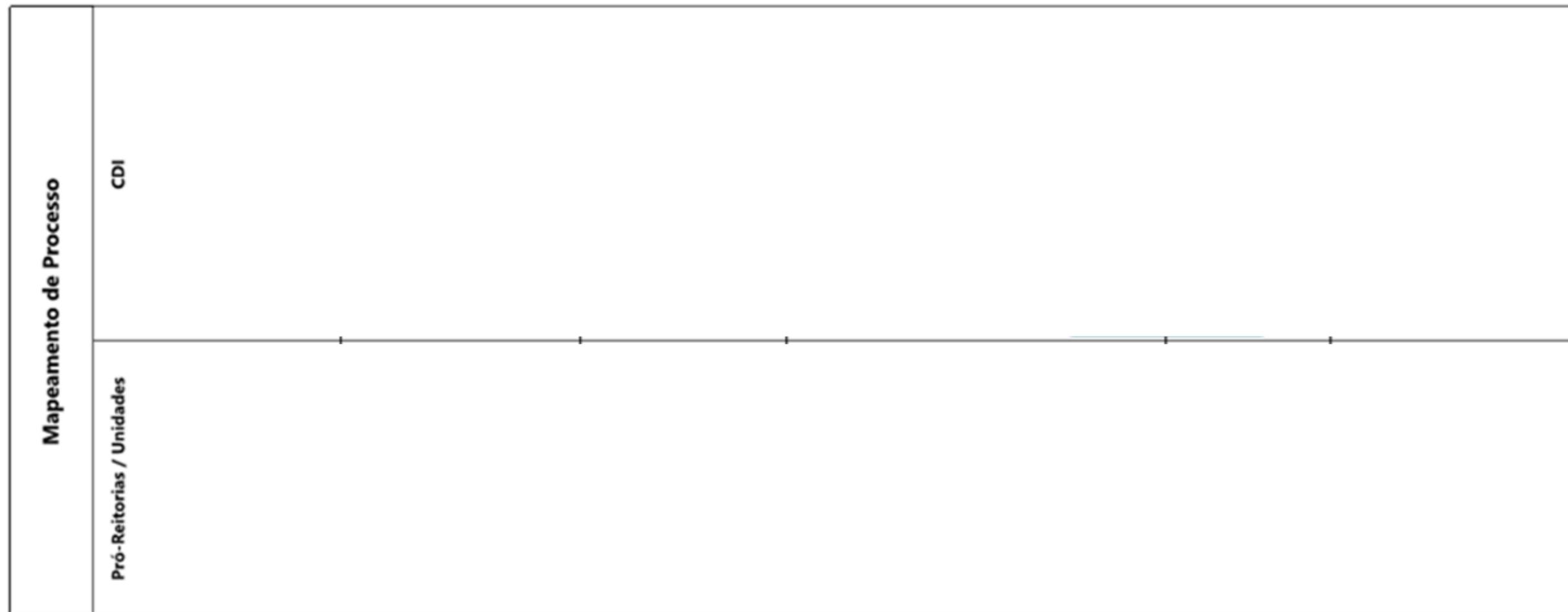
- Quais são as partes internas (unidades da UNIFAL-MG) e/ou externas (outras instituições) envolvidas no processo?
- Quais as principais atividades deste processo?
- Qual a finalidade (qual resultado esperado)?

Primeiro passo: crie uma pool para iniciar seu processo

Insira uma pool (clique no símbolo e arraste) referente ao processo que deseja mapear. Em seguida, insira uma ou mais lanes para cada parte (Pró-reitoria, unidade acadêmica, etc.). Lembre-se que a pool deve ser nomeada com o nome do processo e as lanes com as partes envolvidas.



Exemplo 1: como usar pool(s) e lane(s) em processos que envolvem apenas partes internas

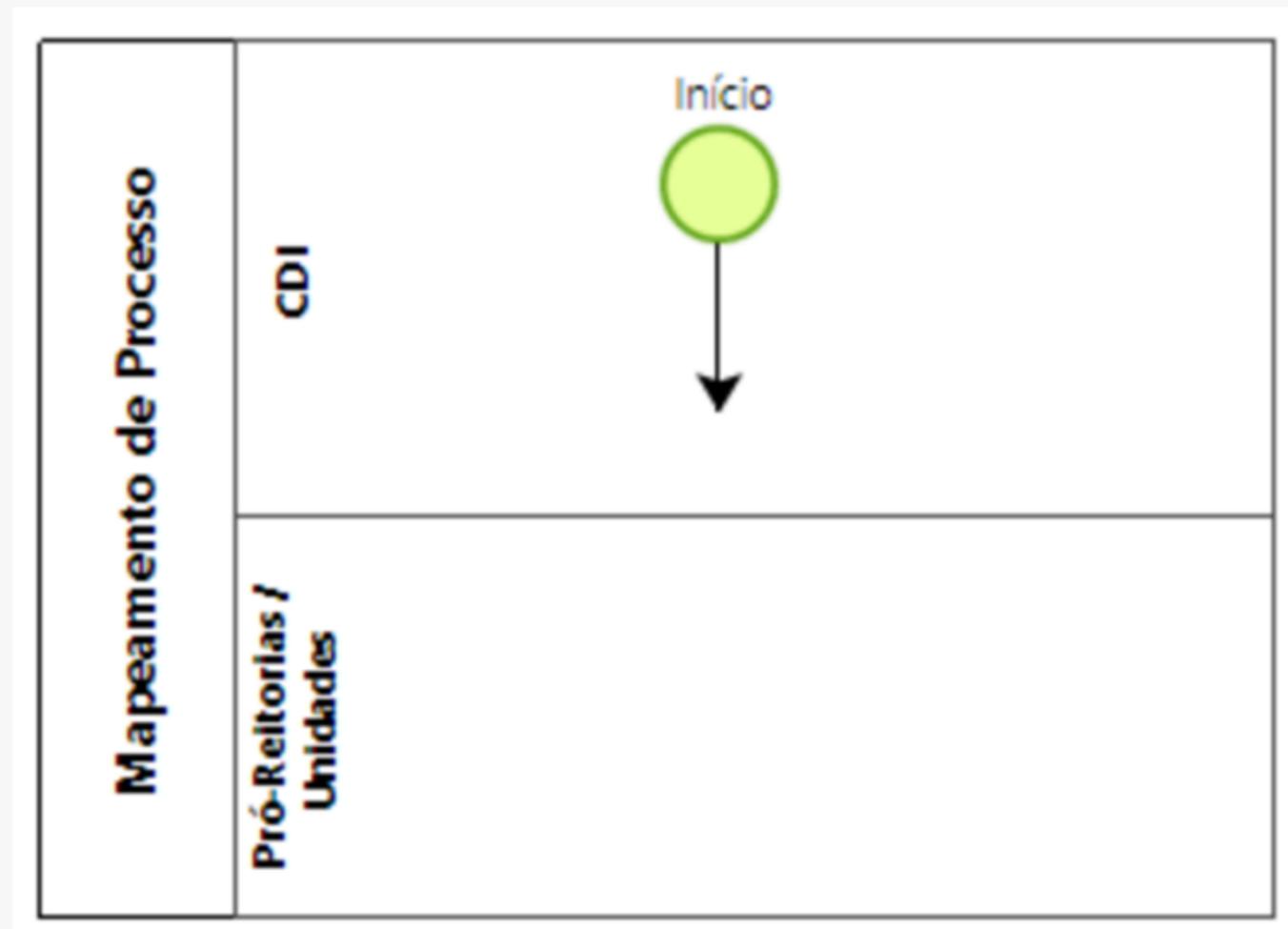


Exemplo 2: como usar pool(s) e lane(s) em processos que envolvem partes externas

Relato Integrado	Pró-Reitorias / Unidades
	CDI/PROPLAN
	PROAF
Empresa	

Segundo passo: inicie seu processo com um evento de início

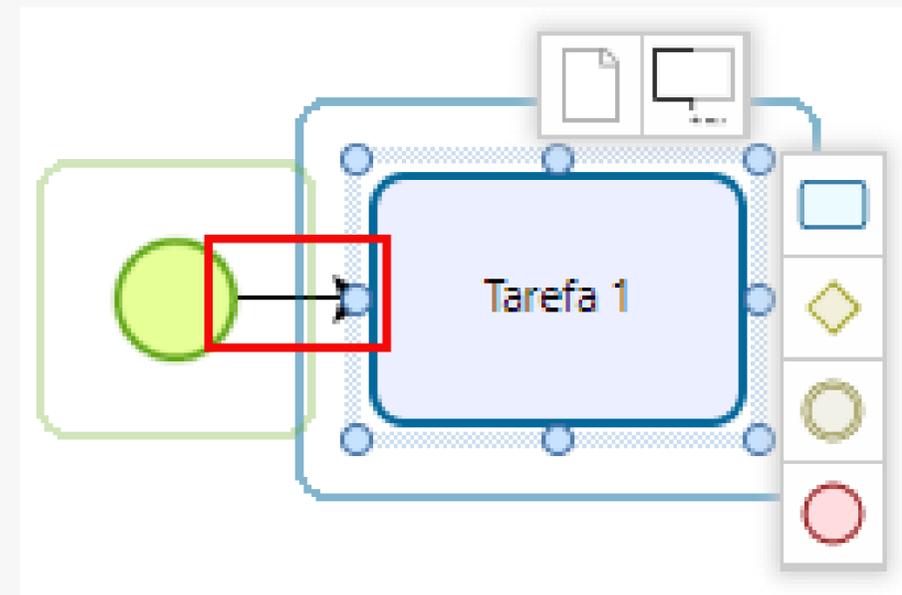
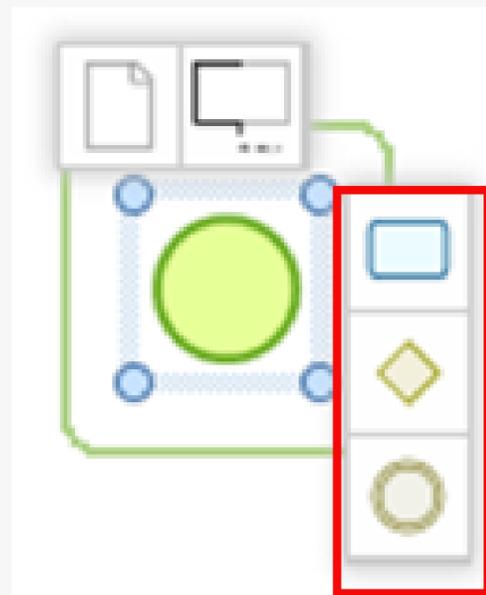
O evento de início deve ser inserido dentro da lane que representa a parte que de fato inicia o processo. Neste exemplo, o evento que inicia o processo “Mapeamento de Processo” está na lane da CDI. Logo, o processo é iniciado pela CDI.



Terceiro passo: insira as atividades, subprocessos e/ou eventos que compõem o processo

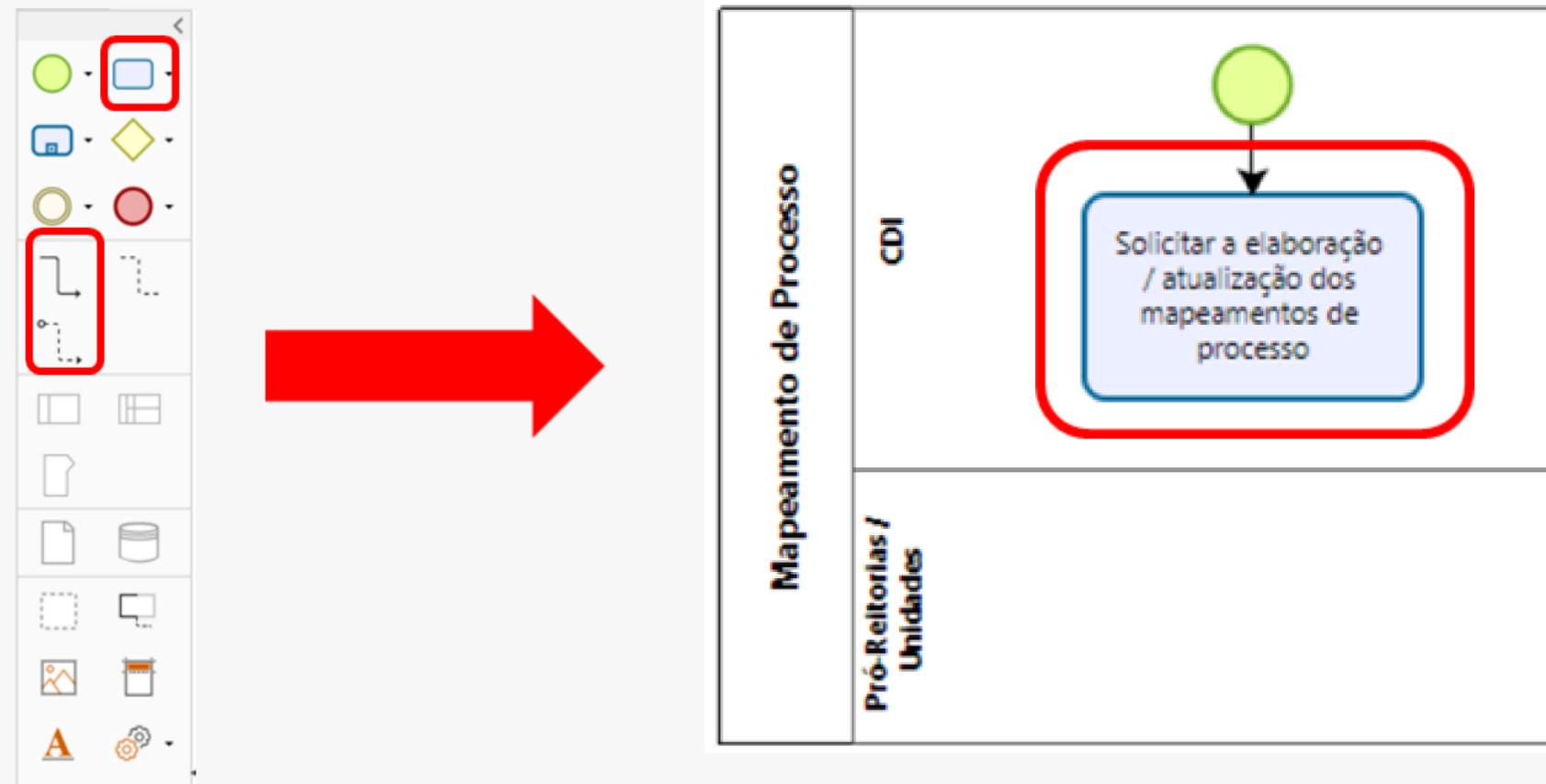
As atividades são as etapas do processo. Logo, elas se conectam de alguma forma. Há duas formas de ligar uma atividade ao evento de início.

Primeira: clique no evento de início inserido no processo e selecione o símbolo de tarefa ou outro escolhido. Desta maneira a Tarefa 1 é criada conectada ao início.

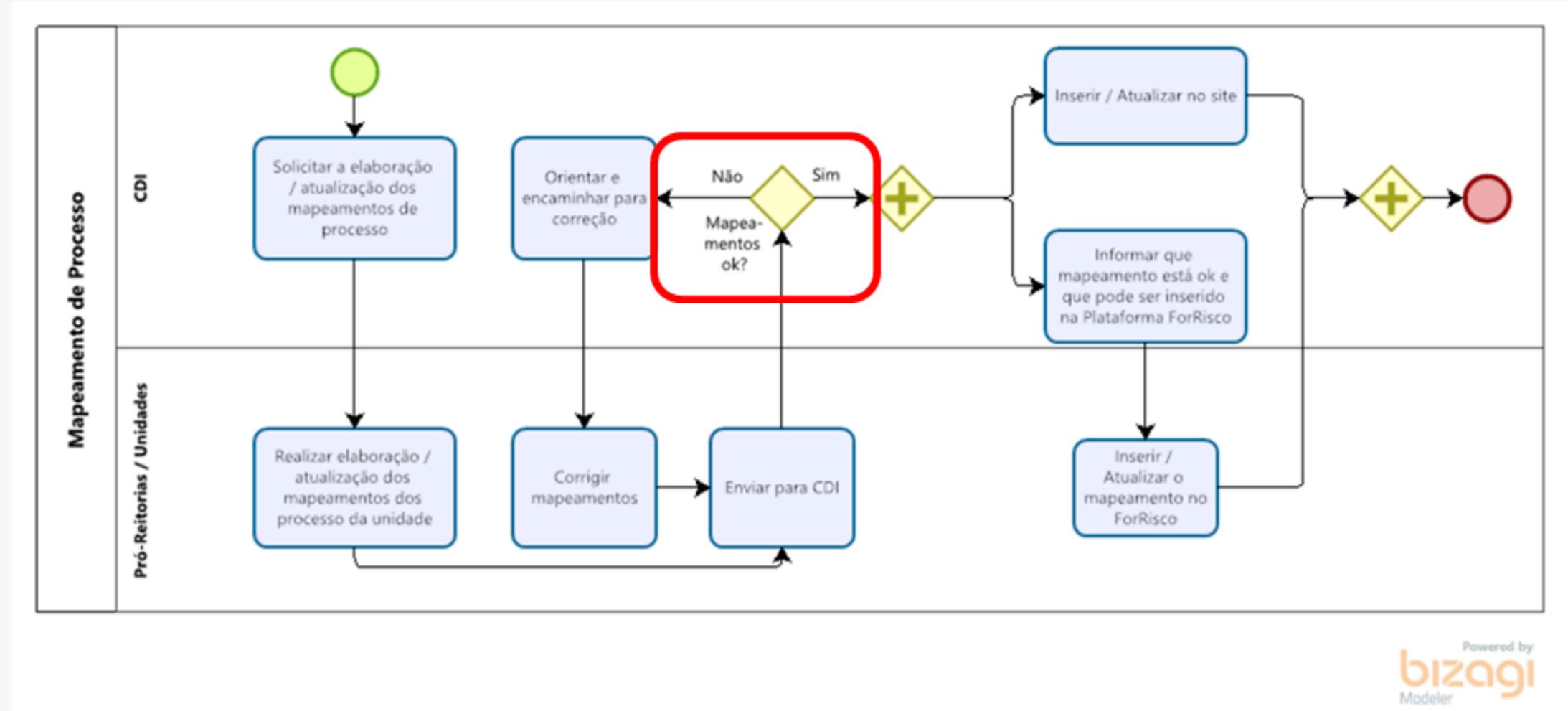


Terceiro passo: insira as atividades, subprocessos e/ou eventos que compõem o processo

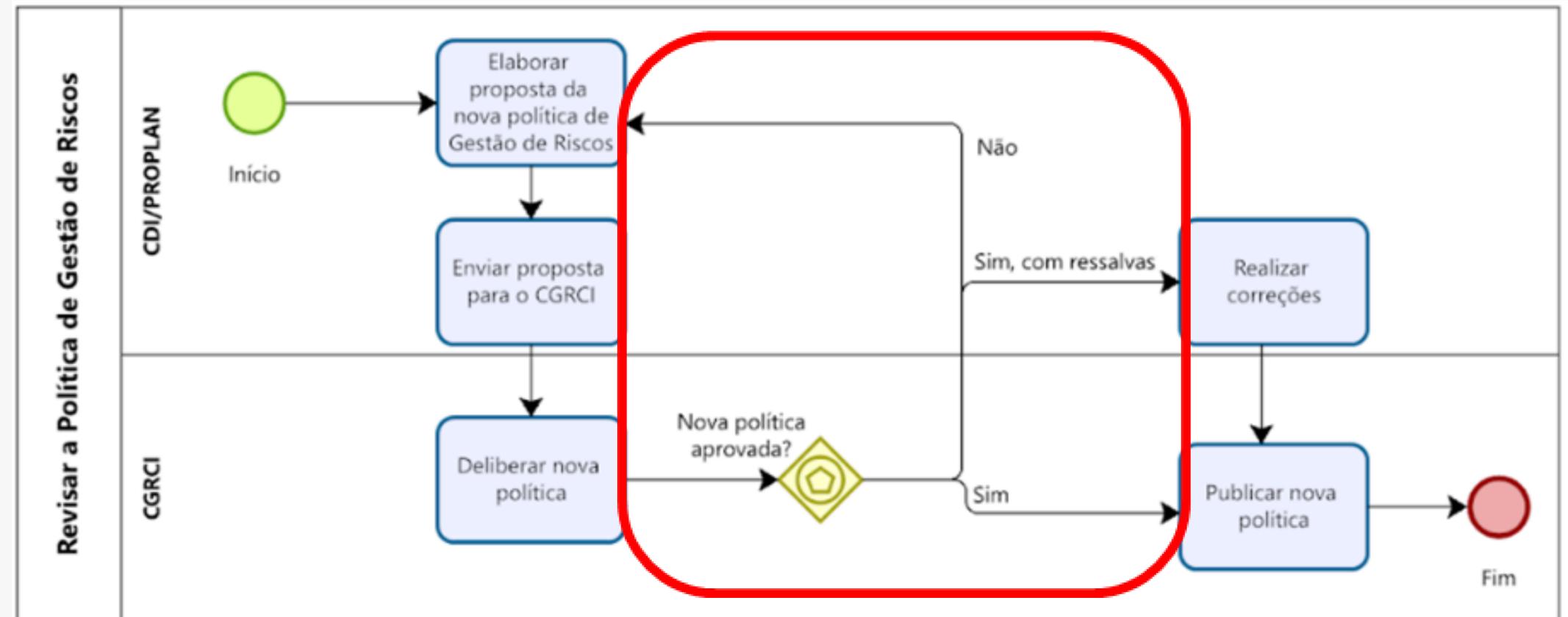
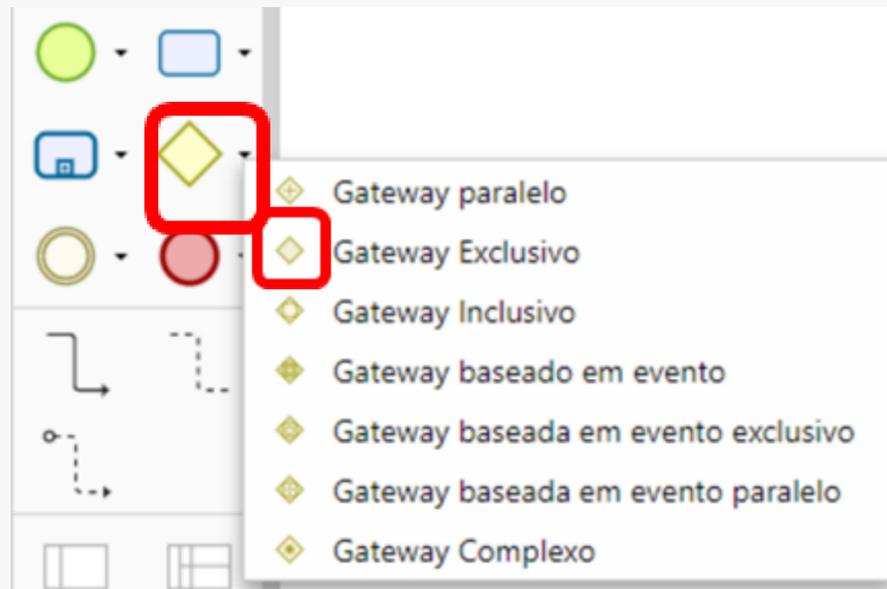
Segunda: Clique na atividade do menu e arraste para dentro da lane. Neste caso é necessário conectar o início com a atividade. Lembre-se de utilizar as conexões de acordo com o significado de cada uma (linha contínua para ligações dentro da UNIFAL-MG e tracejada para ligações com outras instituições).



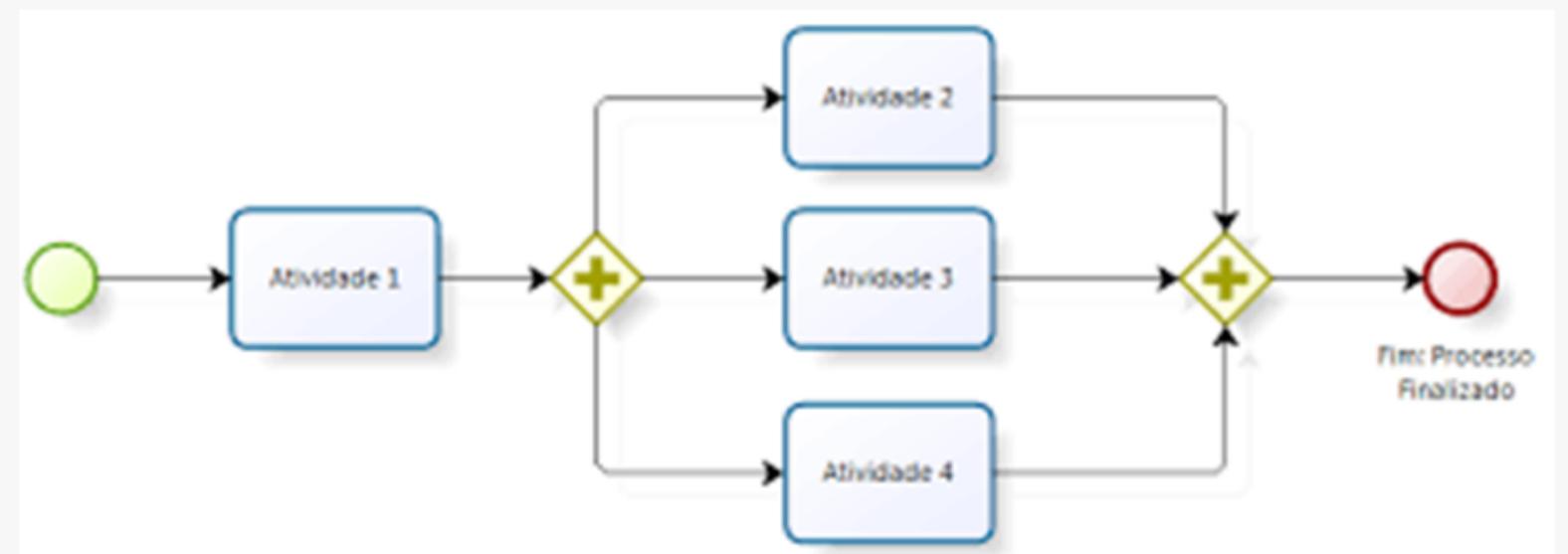
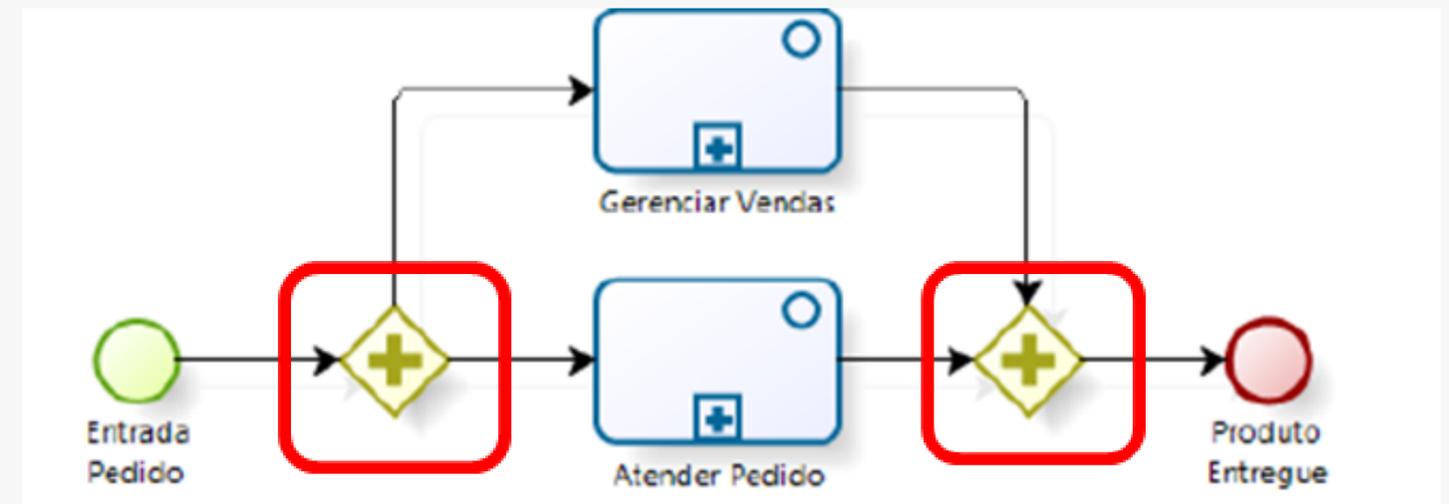
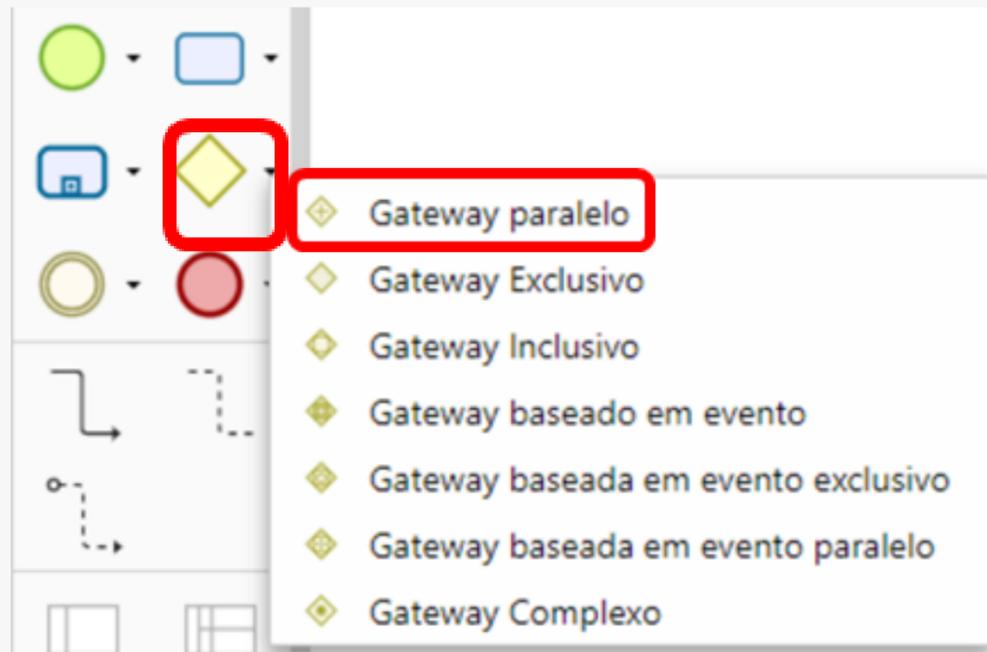
Se acaso você se deparar com alguma atividade que leva a um evento de incerteza ou de tomada de decisão, insira um **gateway**. Lembre-se de inserir todas as possibilidades de atividades após inserir o gateway e certifique-se dos tipos de gateways. Utilize o mais adequado conforme seu processo.



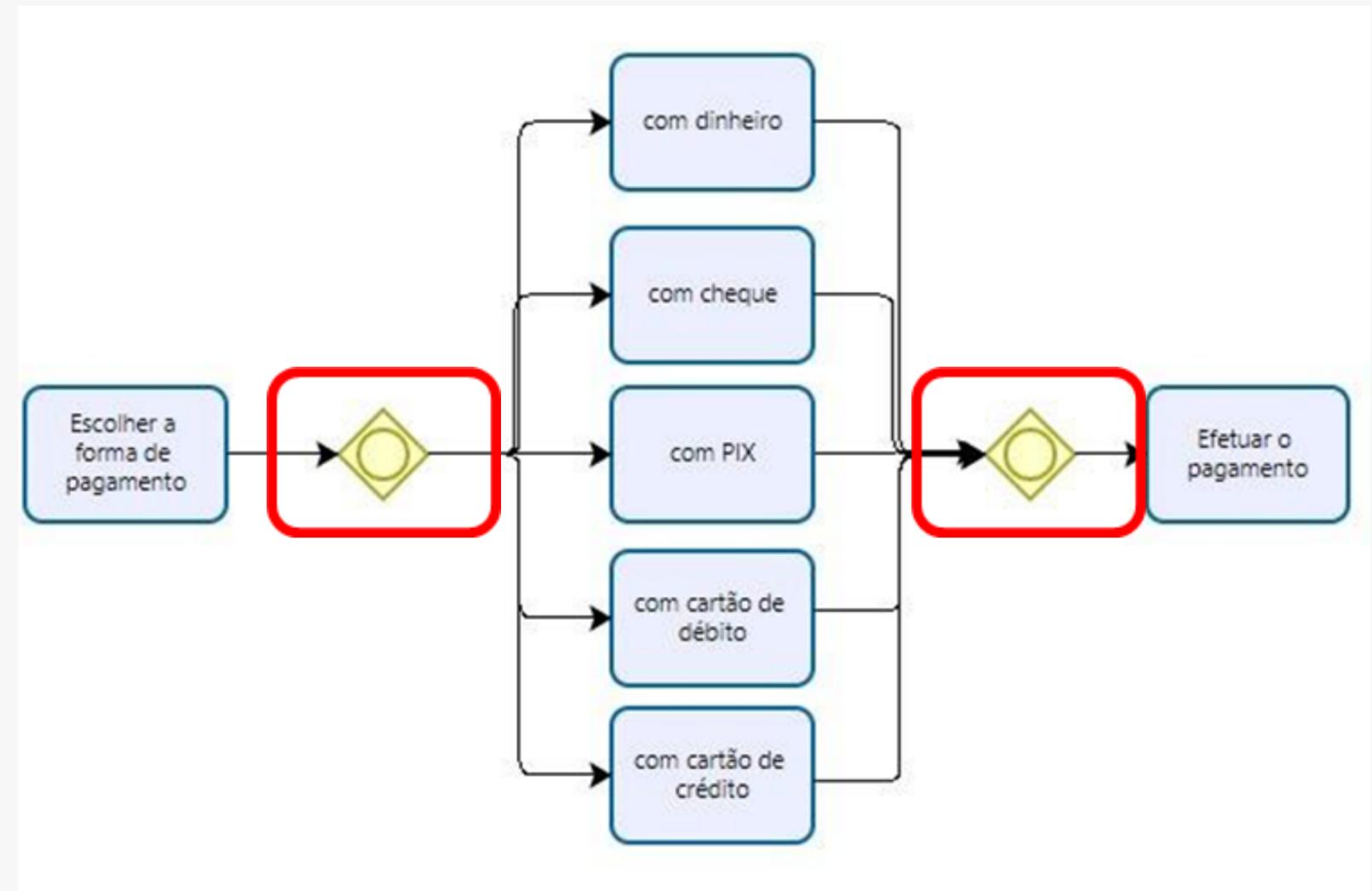
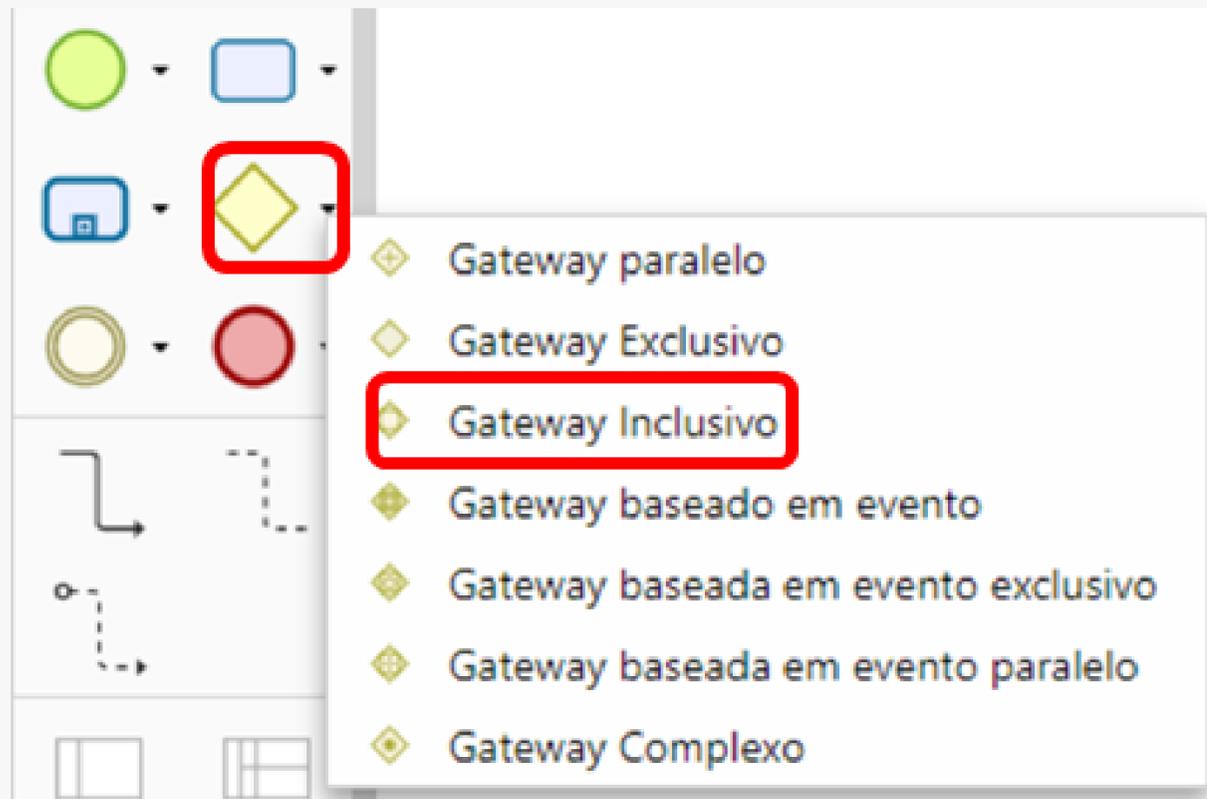
Se acaso você se deparar com alguma atividade que necessite de deliberação por conselhos, comitês, comissões, etc., insira um **gateway baseado em evento exclusivo**, conforme o exemplo abaixo.



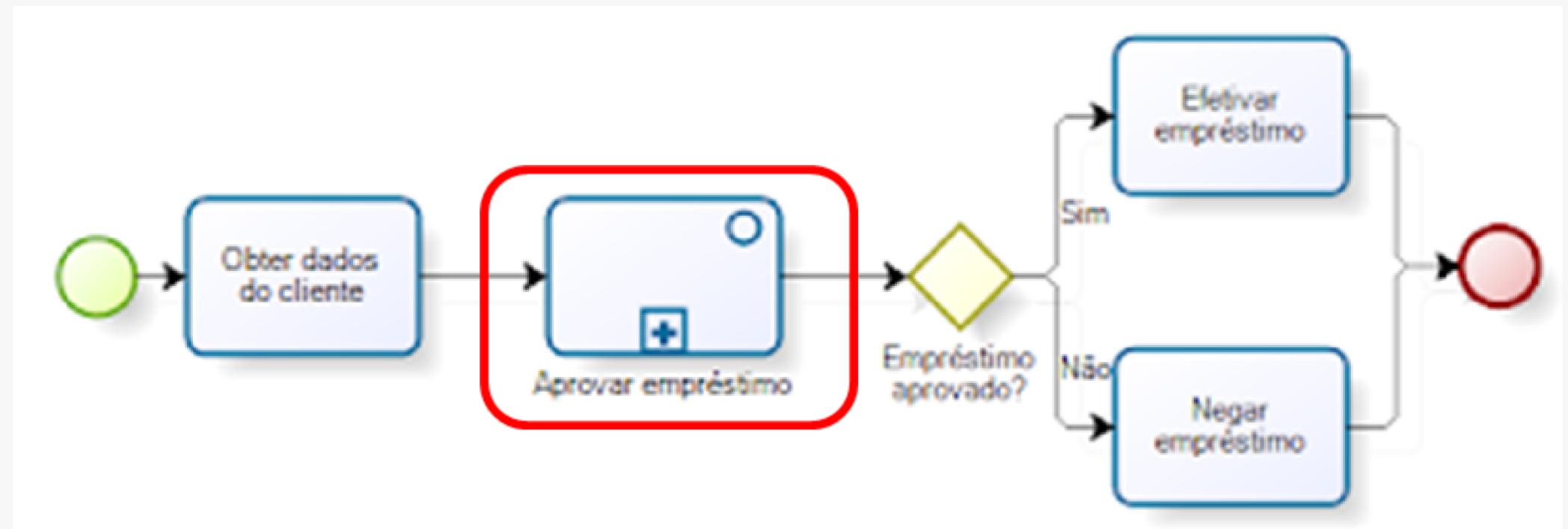
Em casos de atividades que acontecem de forma simultânea mas em caminhos diferentes, utilize o **gateway paralelo** para representar o momento em que o caminho se separa e, depois, o momento em que o caminho se une novamente. O fluxo só será seguido depois que todas as atividades dos dois caminhos tiverem sido realizadas.



Se acaso você se deparar com alguma atividade cuja decisão pode ser uma ou “n” atividades, insira um **gateway inclusivo**, conforme o exemplo abaixo. Lembre-se de unir as atividades ao final.

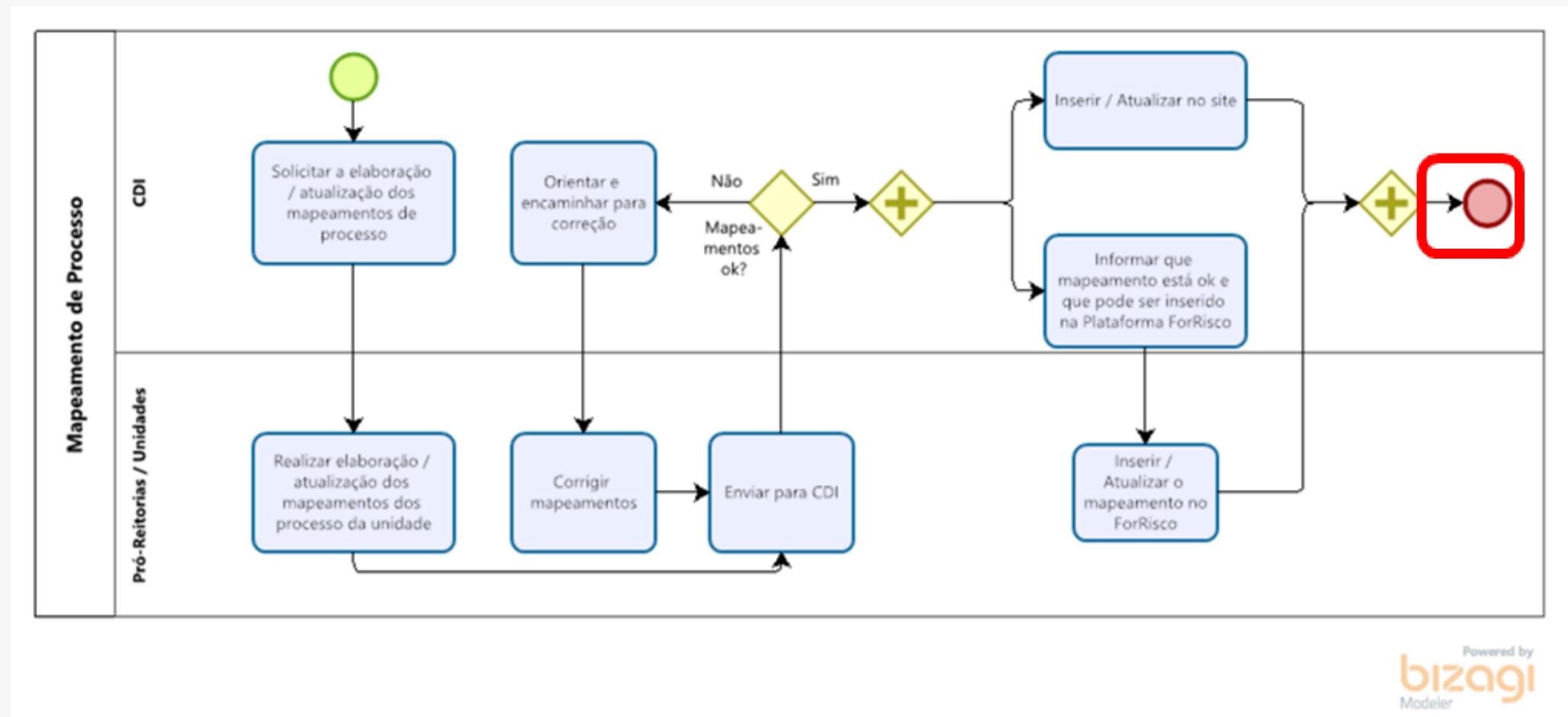


Se acaso o processo se tratar de um **subprocesso**, ou seja, ele é uma parte (atividade) de outro processo, insira o elemento de subprocesso (da mesma forma como inseriu alguma atividade ou evento). Veja abaixo um exemplo de processo de solicitação de crédito. Perceba que, dentro do processo há um subprocesso de aprovação de empréstimo.



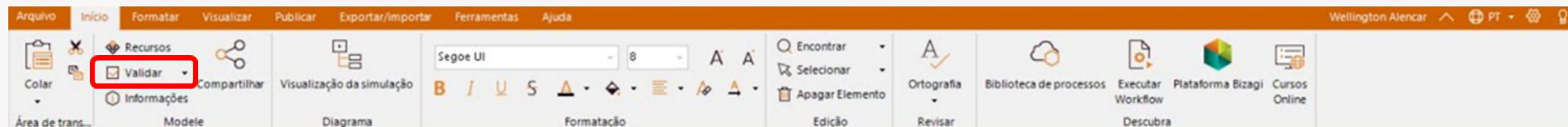
Quarto passo: encerre seu processo com um evento de encerramento

Após inserir todas as atividades, subprocessos e/ou eventos, encerre seu processo com um evento de encerramento. É importante que o evento de encerramento seja inserido na parte em que de fato o processo se encerra, ou seja, após a última atividade, subprocesso e/ou evento.

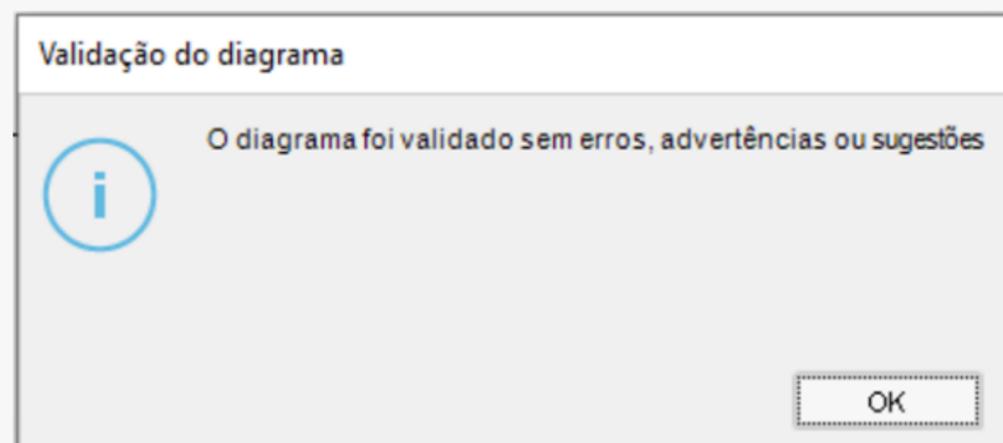


Quinto passo: valide seu processo para verificar se existe algum erro

O Bizagi dispõe de uma ferramenta de validação de processos para, em caso de erros, corrigi-los antes de salvar seu processo. Não é obrigatória a validação do processo antes de salvá-lo, porém, essa é uma ótima medida de segurança para detectar erros e realizar as correções necessárias.



Em caso de nenhum erro e/ou sugestões, o Bizagi apresentará a seguinte mensagem:



Sexto passo: salve seu processo

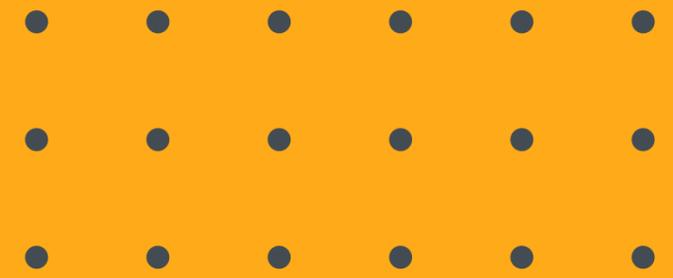
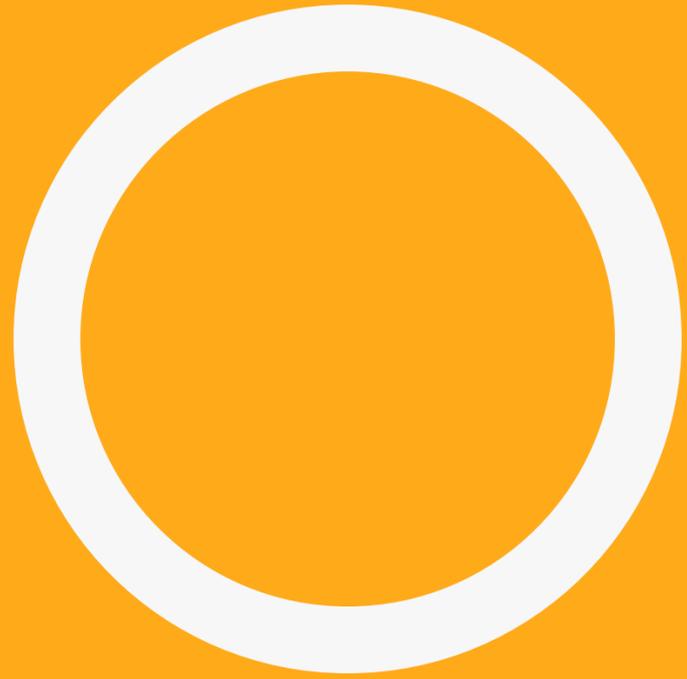
Após finalizar o mapeamento do processo, salve-o clicando no menu “Arquivo”, opção “Salvar como”. Você também pode salvá-lo como imagem (PNG). Para isso, vá em “Exportar/Importar” e clique em “Imagem”.



Sétimo (e último) passo: envie o mapeamento do processo para CDI/PROPLAN

Após salvar o mapeamento do processo, envie-o para a CDI/PROPLAN (cdi.proplan@unifal-mg.edu.br) no formato “.bpm”.





EXTRAS



EXTRAS

Links de vídeos sobre mapeamento de processos

Para um melhor entendimento sobre o tema tratado, indicamos que assistam os vídeos a seguir do Canal Produtividade Máxima disponibilizado na plataforma YouTube.

Canal: Produtividade Máxima



CURSO GRÁTIS
MAPEAMENTO DE PROCESSOS



[Aula 02 - Como desenhar Fluxogramas no Bizagi](#)



[Aula 03 - Pools, Gateways, Eventos e Tarefas](#)



[Aula 04 - subprocessos e atributos em fluxogramas](#)

AINDA TEM DÚVIDAS?

Entre em contato com a equipe da
CDI/PROPLAN!

- E-mail: cdi.proplan@unifal-mg.edu.br
- Telefone/Whatsapp: (35) 9 9153-2884
 Inicie uma conversa no *whatsapp* [clikando aqui!](#)