**[X5] GIX5 | Turma 7 - Construção do Macroprocessos - 21/01/2025.m4a**

**Detailed summary**

Resumo detalhado:

Visão geral:

A mentora discute a diferença entre macroprocessos e processos, explicando que os macroprocessos envolvem múltiplas funções organizacionais e têm impacto significativo na operação da empresa, enquanto os processos se referem a atividades e tarefas específicas realizadas por cargos ou departamentos.

Ela fornece orientações sobre como desenhar e documentar os macroprocessos e processos da empresa, usando o software Bizage.

Tópicos-chave:

Tipos de processos:- Processos finalísticos: diretamente ligados ao cliente/público-alvo.- Processos de gestão: relacionados à tomada de decisão e gestão da empresa.- Processos de apoio: apoiam os processos finalísticos.

Definição de processo:- Sequência de atividades que transformam entradas em saídas com valor para o cliente.- Importância do mapeamento de processos para organizar e melhorar as atividades da empresa.

Hierarquia de processos:- Macroprocessos: visão geral de como a empresa transforma entradas em saídas.- Processos: atividades e tarefas detalhadas realizadas por cargos específicos.- Subprocessos: processos dentro de outros processos.

Modelagem de processos no Bizage:- Eventos: início, intermediários (temporizador, fim), fim (término, cancelamento).- Tarefas: manuais, de serviço, de envio/recebimento de mensagens.- Decisões: exclusivas, paralelas, inclusivas.- Artefatos: documentos, anotações.

Orientações para a construção de macroprocessos e processos:- Macroprocessos: mapear os processos finalísticos, de gestão e de apoio em ordem cronológica.- Processos: gravar vídeos com os responsáveis pelas atividades, detalhar cada etapa e tarefa.

Conclusões e decisões:

Os alunos devem entregar o macroprocesso da empresa em 15 dias, a ser corrigido pela mentora Tainá.

Eles devem tirar dúvidas e pedir ajuda sempre que necessário, sem vergonha.

Queria perguntar a vocês como vocês estão, como foi pra vocês esses últimos tempos, né, sem a mentoria.

Tudo tranquilo? Eu não lembro se eu já perguntei pra vocês, mas se não eu já tô perguntando de novo. Foi tudo certinho, tudo bem. Perfeito. Colocando em prática aí as coisas. Amém. Gente, hoje a gente ficou de construir, na real, explicar como seria a construção dos processos e do macroprocesso. Mas aqui eu vou pedir pra vocês um pouquinho de atenção. Por quê? A gente divide em macroprocesso e processos. São quase a mesma coisa, mas acaba confundindo um pouco a cabeça de vocês, porque pra um macroprocesso são algumas regrinhas e pros processos são outras. Então, às vezes a gente tem algumas confusões. Eu vou explicar a diferença entre os dois, mas só dando um detalhamento a mais pra vocês aqui antes, tá? Vou compartilhar aqui a tela pra vocês. Deixa eu só ver onde tá o PowerPoint aqui.

Todo mundo conseguindo visualizar? Ainda não.

Estou conseguindo visualizar os processos, o slide? Agora sim.

Agora sim. A gente vem falando dos processos finalísticos, que são aqueles processos que estão diretamente ligados ao cliente, ou seja, ao seu público final. Aqueles que vocês oferecem o serviço ou a entrega de vocês, ou o produto, tá? Também são conhecidos como processo de core, pois estão relacionados à entrega de valor para o público, certo? Então, quais são esses processos finalísticos? Logística de saída, operação, processo de marketing e venda, certo? Isso aqui a gente está trazendo lá do conceito da cadeia de valor, que vai servir aqui para o macro processo, tá gente? Pessoal, um minutinho aqui, só para eu resolver aqui um problema técnico, tá?

Voltando, processo de gestão, aqueles que estão diretamente ligados à tomada de decisão, à gestão da empresa, ou seja, aqueles processos que acontecem só quando a alta gestão dá o ok, dá o aval final, certo? Por exemplo, o planejamento estratégico e os processos de apoio são aqueles processos que apoiam os processos finalísticos, tá? Então, esses são os três tipos de processo, que são os processos, normalmente a gente chama de processos principais da empresa, né? E aí a gente vai jogando eles nesses três tipos, se é finalístico, se é de apoio, se é de gestão, e aí a gente vai e coloca no nosso macro processo. Lembrando, no macro processo só vai entrar os principais processos da empresa, ou seja, aqueles processos que estão lá na cadeia de valor. Tudo bem? Entendido até aí?

Perfeito. Deixa eu dar, parar de compartilhar aqui que eu quero ver a carinha de vocês, tá? Por quê? Porque agora eu vou falar um pouco do que Oi! Oi! A última parte cortou pra gente, não saiu o áudio. Tá. A gente não conseguiu te ouvir. Pronto. Estão conseguindo me escutar agora melhor? Agora sim. Pronto. Existem três tipos de processo, né? Eu não sei se vocês, onde foi que vocês terminaram? Isso, eu estava falando de documentos. Isso, finalístico, de gestão e de apoio. Esses são os três tipos de processo, e aí a gente encaixa os processos de toda a empresa, os fluxos de toda a empresa, nesses três tipos, tá? E esses três tipos são os principais, ou seja, a gente vai colocar no macro processo, vejam bem, macro processo, os principais, aqueles que se pararem, a empresa para.

Por exemplo, se você parar de pagar uma conta de luz, a empresa vai parar, mas você não vai precisar, por exemplo, colocar pagar conta de luz no nosso macro processo, mas vai precisar colocar. Pagar contas, no geral, você abrange no total, certo? Então, é esse o sentido. No macro processo, a gente não vai colocar específico, a gente vai colocar abrangendo. Mas o que é processo? Gente, um processo é uma sequência de atividades conduzidas para a produção de um bem ou serviço com valor para um determinado cliente. Ou seja, vai ter uma entrada, não sei se vocês lembram, lá na cadeia de valor. Vai ter uma entrada. Essa entrada tem um fornecedor e um insumo, e aí vem as atividades que a gente vai fazendo, que seriam os processos, certo?

Esses processos transformam as nossas entradas em saídas, certo? Então, isso são processos, essas atividades, tá? E eu queria pontuar outra coisa aqui para vocês. No macro processo, a gente vai fazer em forma de atividade. E nos processos, a gente vai fazer em forma de tarefa. Para alguns, pode ser. Pode fazer sentido isso que eu estou falando, mas para outros, não. Mas a gente vai chegar lá, tá? E eu parei de compartilhar porque eu quero que vocês olhem para mim e eu olhe para vocês quando eu estiver falando agora, tá? Bora lá. Deixa eu só ajeitar aqui esse computador.

Para a gente entender bem o que é um processo, a gente precisa entender como essas transformações acontecem, ou seja, como as entradas, como o pagamento de uma conta consegue transformar no nosso produto ou nosso serviço, tá? Então, mapear um processo é a partir deste entendimento de desenhar. E aí, a gente consegue desenhar de maneira lógica. E outras pessoas, quem nunca teve contato com as suas atividades, consigam ver esse fluxo, esse desenho, e consigam entender e realizar essas atividades, tá? Então, por isso, a importância dos processos, tá? Toda organização é composta por vários processos, gente. Vocês não vão conseguir fazer todos os processos em um ano. Então, a gente vai ensinar vocês como fazer processos, como desenhar processos, e vocês vão replicando, certo? Porque uma empresa é uma série de conjuntos de processos, de subprocessos, isso de, e eles vão se enroscando às vezes, tá? Então, isso é normal. Então, uma série de atividades que transformam entradas em saídas para os clientes é sempre com o intuito de satisfazer o cliente final, que seria aquelas pessoas que vocês entregam, tá?

Vamos lá. O grande objetivo de uma empresa é que o cliente não se desvaneça. O grande objetivo do mapeamento do processo é sair da confusão do dia a dia, que a gente sabe que a gente, muitas vezes, vocês podem entender o que acontece, mas vocês não podem entender como acontece, como essas atividades são seguidas pelo seu dia a dia. E fazer esse mapeamento, fazer esse desenho, porque mapear é desenhar, tá? Isso eu vou falar mais pra frente pra vocês, pra gente conseguir enxergar claramente quais são as pessoas envolvidas, quais são os departamentos envolvidos em cada atividade, né? fazem, como fazem, como a gente pode melhorar, como a gente pode adaptar para a realidade e ficar ainda mais fluido as atividades, os processos, tá? Então, a gente consegue ter certeza.

Por isso, a eficiência dos processos, tá? Porque a gente consegue ter ali na mão, ali no computador o desenho de toda a atividade que a gente faz no nosso dia a dia. Então, por exemplo, eu vou pegar o Isaías, que é o analista financeiro aqui da X5, e eu vou pegar uma atividade que ele faz. Por exemplo, realizar conciliação bancária do Banco Cora. Vejam bem, ele vai fazer uma atividade que é realizar conciliação bancária de um banco só. E de todos os bancos, eu vou fazer cada processo separadinho, porque é uma atividade diferente. Então, eu vou detalhar como é que ele faz essa conciliação bancária em um processo, tá? Isso eu estou falando do processo. O macro processo é diferente.

Macro processo, a gente fala de toda empresa, como está funcionando a empresa, como é que a empresa transforma as entradas em saídas. Aqui, no processo, a gente está falando das atividades. A gente vai detalhar as atividades do dia a dia dessas pessoas, tá? E por que detalhar? Porque uma pessoa fica doente, uma pessoa pede demissão, uma pessoa é demitida, como é que faz? Como é que a gente sabe o que é que ela fazia direito? Tá? Então, por isso, a importância, porque quando a gente desenha um processo, a gente pode colocar uma criança de seis anos para fazer e ela vai saber fazer. Por quê? Porque é em nível de atividade, tá? Vou voltar a compartilhar aqui com vocês. Entendido até aí, gente?

Entendido os tipos de processo, a gente vem aqui para a modelagem, para a hierarquia, na verdade. As hierarquias dos processos. E o que são as hierarquias de processo? São como a gente subdivide, tá? Existem tipos. Os macro-processos, que geralmente envolvem mais de uma função organizacional, cuja operação tem impacto significativo, né? E, por isso, a gente tem que pensar no modo como a organização funciona. Então, como eu estava dizendo, o macro-processo é o geral. Como a empresa torna as entradas em saídas? No geral, tá? Sem muita explicação. Então, lá a gente olha para a cadeia de valor, que a gente já tinha feito isso, aqui a gente só vai deixar modelado em ordem cronológica mesmo de como acontece. E eu vou mostrar para vocês o macro-processo da X5 Business, tá?

Para ficar mais claro. Para ficar mais claro ainda para vocês, tá? Então, o macro-processo é isso. E tentem separar. Terminei de falar de macro-processo, não vou mais falar de macro-processo. Agora eu vou falar dos processos, tá? Tenham em mente isso, essa divisão. Macro-processo é uma coisa, processo é outra. E o que são processos? Eu vou ler e depois eu vou dar uma explicadinha, tá? Processo consiste num grupo que utiliza recursos de organização. Organização para gerar resultados. São operações de alta complexidade, por exemplo, subprocessos, atividades, tarefas distintas, interligadas, visando cumprir um objetivo organizacional específico. Então, como eu expliquei para vocês, eu vou pegar uma pessoa, vou dar o exemplo do financeiro de novo, o Isaías, que é o analista de conciliação bancária, e aí eu vou pegar todas as atividades que ele faz no dia.

Como eu posso identificar isso? As descrições de cargo dele. Eu tenho uma descrição de cargo do analista de conciliação bancária, e aí eu vou fazer todas aquelas atividades nos processos. E à medida que você for analisando, podem ir surgindo outros processos, ou seja, outras atividades que, às vezes, você não percebeu ali, construindo a descrição de cargo dele, tá? Então, a gente pega, ele precisa realizar a conciliação bancária do Banco Cora. Então, esse é um processo. Ele analisa a conciliação bancária do Banco Itaú. Esse é outro processo. Então, são todas as atividades diárias de uma pessoa específica, certo? De um cargo específico. Não vou dizer pessoa, vou dizer cargo específico, certo? Então, quais são alguns dos processos da analista de qualidade, que sou eu? Então, desenhar processo.

Eu vou ter um desenho de processo, de como eu desenho o processo. Conseguiram entender isso? Eu vou ter um processo de realizar a auditoria. Então, eu vou ter um desenho do processo, um fluxograma do processo, de como eu vou realizar a auditoria de processos, certo? Então, tudo no nosso dia a dia, tudo que a gente faz, tudo que as pessoas aí, todos os cargos fazem, vão estar em processos, tá? E esse é o sentido. Pra que fique claro, tá, gente? A gente não quer que vocês façam pra demitir pessoas. Vocês querem, querem para organizar a empresa, vocês querem fazer processos para organizar a empresa, que se alguém um dia ficar doente, vocês vão lá e vocês vão conseguir realizar aquela atividade que a pessoa fazia, certo? E aí vem embaixo, depois, subprocesso.

Estão incluídos em outros subprocessos, ou seja, um conjunto de operações de média a alta complexidade, atividades e tarefas distintas e interligadas, realizando um objetivo específico de apoio a um processo. E o que isso quer dizer? Vamos lá. A gente tem o processo de conciliação bancária do Banco Cora, só que ali no meio daquele processo, eu tenho outro processo para fazer, que seria realizar conciliação bancária do Banco Itaú. Então, ali no meio, eu vou ter uma caixinha de subprocessos. Subprocesso, para que aquilo possa acontecer e depois eu continuar o meu fluxo. Então, a gente chama esse processo que está dentro de outro de subprocesso, tá? Na hora que a gente estiver desenhando, vai ficar mais claro para vocês, tá? Atividade. Atividade e tarefa são dois modos de como a gente desenha processos.

A nível de tarefa são aqueles processos, são aquelas, aqueles não tão detalhados, como a gente vai fazer ali no macro processo. No nível de tarefa, a gente faz no processo. Então, eu quero que vocês tenham isso em mente. Nível, vou dar dois exemplos, tá? Nível de atividade, entrar no Outlook. Nível tarefa, abrir computador, clicar no botão ligar, clicar, em digitar a senha, digitar a senha, abrir, clicar no aplicativo Outlook, certo? Então, vocês conseguem identificar a diferença? Aqui, a gente está falando ali, não tão detalhado o nível de tarefa, a gente vai detalhar o máximo que a gente puder. Cada clique que a pessoa dá, a gente detalha no processo, certo? Então, são essas duas diferenças da gente fazer o processo, em nível de atividade e nível de tarefa.

A gente exige o que é de vocês, nível tarefa, tá? Que é como a gente faz aqui na X5 e como a gente ensina todos os nossos alunos, tá? Dá um pouco mais de trabalho? Dá um pouco mais de trabalho, mas a organização fica melhor. Vamos lá. Modelagem de processos. Ai, meu Deus. O que é modelagem de processos, né? A gente pode resolver, né? Resumir a modelagem como a identificação, padronização e documentação das atividades que são realizadas dia a dia aí na empresa de vocês, certo? E onde a gente mapeia, onde a gente desenha? Vocês vão me escutar falar muito mais desenhar do que mapear, tá? A gente desenha aqui no Bizagem, porque é um software que a gente gosta, que a gente usa e é o melhor software para desenhos de processos, tá?

Então, isso aqui vai estar disponível para vocês lá na área de membros. Esse linkzinho, vocês clicam e já vão para lá para baixar. Um problema. No MacBook, ele não baixa, tá? Então se algum de vocês tiver MacBook, a gente dá outra opção, tá? Mas priorizem o Bizagem, tá bem? Sempre que puder. Se vocês tiverem dificuldade em baixar porque algumas pessoas têm muita dificuldade, chama a gente. A gente faz uma videochamada e aí eu auxilio vocês a baixarem, tá? Vamos lá. Como é que a gente vai desenhar no Bizagem? A gente tem algumas formas geométricas, tá? Eu vou falar formas geométricas. Deixa eu beber um pouquinho de água.

E aqui eu vou explicar cada forma geométrica, mas depois eu vou explicar lá nos processos como vão se, de fato, acontecer nos desenhos, tá? O tipo de, o evento início, que a gente normalmente usa o tipo nenhum, certo? Então, a gente indica para vocês usarem o tipo nenhum, que é quando não tem nada escrito aqui, tá vendo? Não tem nada desenhado, ele é só uma bolinha verde, e a gente usa no começo do processo, tá? E aqui vai ter uma diferença para o macro processo e para o processo. No macro processo, como é que a gente identifica esse início? É início do macro processo, tá? Sempre vai ser. Vai ser assim, nos macro processos. A empresa tem quantos macro processos? Um macro processo da empresa inteira.

Se for uma empresa muito grande, com várias filiais, e aí sim vai ter que fazer um macro processo por departamento, aí faz. Mas acredito que não seja a realidade de todo mundo aqui, tá? Então, faz um macro processo da empresa inteira e depois a gente vai dividindo. E para o processo, a gente vai colocar o porquê daquele processo estar acontecendo. Por exemplo, no de conciliação bancária, uma nova necessidade de realizar uma conciliação bancária, ou uma nova conciliação bancária a ser realizada, tá? Ou uma nova, ou uma nova necessidade. Sempre com essas duas frasezinhas, né? Tá? Uma nova, ou uma nova necessidade. Tá? Sempre começa com isso. Tá bem? Entendido até aí? Tá. Existem alguns eventos intermediários. Por exemplo, o evento, eu não vou falar do evento de mensagem, porque a gente não vai usar.

A gente vai usar outro tipo, tá? Então, eu vou pular aqui. Temporizador. Às vezes, no meio do processo, a gente precisa dar um tempo, dar uma espera. Por exemplo, o pessoal. O pessoal ali do cartório de Osasco. Mandou um documento para o fórum, tá? Estou supondo, não entendo nada de cartório. Mandou um documento para o fórum. Precisa esperar até cinco dias úteis. E aí, a gente coloca esse tipo de evento aí. Coloca o temporizador e coloca embaixo. Cinco dias úteis depois, até cinco dias úteis depois, vai depender da realidade do processo. Certo? Certo? Existe o tipo de evento fim. A gente usa normalmente dois, que é o tipo cancelar e o término. O cancelar, quando o processo não conseguiu ser executado até o final, tá? Por algum motivo.

E o término, o processo terminou. A gente normalmente usa esses dois, tá? Trouxe ali aqueles outros dois, mas vocês só vão usar esse cancelar. Cancelar e terminativo, tá? Término, quando terminou, quando você conseguiu executar toda aquela atividade. O cancelar, quando por algum motivo vocês não conseguiram terminar, certo? Aqui é onde a gente desenha, onde a gente vai colocar as nossas tarefinhas, aqueles cliques que eu falei para você, tá? Vai existir o tipo manual, serviço, mensagem, e tem outros aqui que não estão aqui, mas esses vão ser os principais, tá? Manual, quando uma atividade não é automática, você tem que ir lá e fazer, tá? Serviço, quando uma tarefa é feita por um robô, ou seja, ela é automatizada, certo? O tipo de envio de mensagem, por isso que eu não comentei.

Ok, sobre esse tipo, sobre esse evento. Aí a gente coloca aqui, quando for um envio de mensagem no WhatsApp, no e-mail e tudo mais, tá? Para dar o sentido de envio. E aí vai ter o de recebimento também, que eu vou mostrar para vocês quando a gente estiver desenhando, tá? Existem o getaways, que tem exclusivo, paralelo e o inclusivo também. O exclusivo vai ser quando a gente tiver que tomar uma decisão e a gente tem que se fazer uma perguntinha nesse meio tempo, tá? Isso eu só estou trazendo clareza para vocês, eu vou abrir aqui o Bizage para mostrar para vocês. O paralelo, quando é que a gente usa o paralelo? Quando duas atividades ali, quando a tomada de decisão tem caminhos para serem seguidos. E aí vão acontecer simultaneamente, tá?

Quando for necessário sincronizar os fluxos. Por exemplo. É. No processo de conciliação bancária, eu preciso enviar o e-mail para a CEO e enviar o e-mail para o Banco Cora. Então, esses têm, esses dois, essas duas atividades, essas duas tarefas têm que acontecer simultaneamente. Então, a gente abre um paralelo e quando essas duas atividades pararem de acontecer, simultaneamente, a gente fecha o paralelo, tá? Os objetos de conexão. Normalmente, a gente usa esse daqui. Esse daqui a gente quase nunca vai usar, vai usar quando tiver duas piscinas diferentes, né? Eu vou explicar para vocês o que seriam piscinas, que teria alguns passos de terceiros, tá? Isso aqui eu vou explicar para vocês desenhando, que fica mais fácil. Associação, quando a gente quiser colocar um tipo documento ou um comentário, tá?

E aqui as piscinas. Que eu estava falando para vocês. Primeiro tem o POU e a LANE. O POU a gente não vai usar, a gente só vai usar a LANE, tá? Que é aqui onde a gente vai identificar os cargos ou departamentos, certo? Os artefatos, que seriam os documentos, quando uma tarefinha estiver precisando de um documento para ser realizada. E a gente anexa um documentozinho. E a anotação, quando a gente quiser dar uma anotação a mais para aquela tarefa, tá? Sei que está muito abstrato para vocês, mas eu vou abrir o BISAG agora e vou explicar um pouco mais a fundo para vocês, tá? Para a gente desenhar, a gente sempre desenha no infinitivo, certo? O começo da frase tem que ser no infinitivo. Então, acessar, acordar, atender, atualizar, calcular, sempre no infinitivo, tá?

Deixa eu parar de compartilhar aqui com vocês. Gente, calma. Sei que está muito abstrato para vocês. Vou abrir o BISAG, tá? Estou dizendo calma por quê? Porque eu também já estive no lugar de vocês. Antes de ser mentora, eu fui aluna. Então, eu imagino a confusão que deve estar na mente de vocês. Eu vou abrir o BISAG, que acredito que fique mais claro. E qualquer dúvida, levanta a mão, gente. Por quê? Porque isso aqui, a gente vai fazer vários outros documentos que dependem disso aqui. Então, tira dúvida. Não existe dúvida besta, tá? É dúvida, não tem problema. Podem falar. Vou colocar o meu computador para carregar antes que morra. E vou compartilhar aqui com vocês.

Eu vou explicar sobre macro, vou mostrar macro processo e processo para vocês, tá? Mas o que eu quero de vocês. O que eu quero de vocês. Próxima semana, macro processo, tá? Vou explicar processo só para vocês terem a noção da diferença. Tudo bem até aí? Semana que vem, eu quero macro processo só. O que é o macro processo? Todos aqueles processos que se a empresa de vocês parar de fazer, a empresa para. Certo? Então, eu quero isso de vocês. Tá bem? Tá. Vou iniciar aqui. Vou deixar isso aqui mais para baixo. Só para mostrar para vocês o que é cada coisa, o que é que eu estou falando, tá? Quando a gente abre o Bizage. Aliás, deixa eu abrir um novo aqui, tá? Para eu mostrar a vocês do zero.

Do zero. Quando a gente abre. o visage, ele vai tá assim. Todo mundo tá conseguindo visualizar? Isso aqui eu quero que, se todo mundo conseguir abrir a câmera pra eu ver o rostinho de assustado de todos vocês, eu vou, eu gostaria, tá, gente? Por favor. Então, quem puder abrir a câmera, eu iria amar. Seria um presente pra mim. De verdade. Bora lá. Ele vai abrir assim, tá? O visage, normalmente. O que é que eu indico pra vocês? Sempre quando você eles vão estar sem essa grade. E o que eu indico? Coloca a grade. Vem visualizar e marca a grade. Por quê? Porque vai deixar mais organizado o, entre as tarefas, tá? Ai, às vezes eu esqueço que eu tô com dor no pescoço e aí eu viro com tudo, me arrebenta.

Bem. E aí, vem pra cá. Lembra você, lembra que eu falei pra vocês que a gente não vai usar esse aqui, a gente vai usar o outro, que tem as lanes. O que é que a gente vai fazer? A gente clica, coloca um pouco mais por abaixo, arrastando o mouse mesmo, tá, gente? E aqui, eu vou dizer uma coisa a vocês. Se eu tenho toque, a Tainá tem toque vezes 10, tá? Então, tomem cuidado com as coisas que vocês desenham. Vocês colocam um pouco mais pra baixo, vem aqui pra adicionar o cabeçalho. Clica e arrasta. Deixa eu ver.

Só pra deixar ajustado, tá? E aqui a gente vai dizer, vou explicar pra vocês no macro processo, tá? Você vai botar, tá vendo o diagrama 1? Ele tem que estar o nome macro processo. Como é que você faz pra mudar? Propriedade do diagrama. O meu não vai abrir porque o meu bizarro, ele tá simplesmente me odiando. Ele não tá abrindo as propriedades do diagrama, mas o de vocês vai abrir. Vai abrir uma abazinha, e aí vai ter escrito diagrama 1. E aí vocês vão apagar e vão escrever macro processo, tá? E aí vocês podem botar o nome da empresa de vocês. X5 Company, Otorrinos, Cartola, Óreo, tá? Bota macro processo e o nome da empresa de vocês. O autor vai ser quem tá desenhando.

Então vocês vão apagar o nomezinho que tiver lá e vão colocar o nome de vocês, tracinho e o cargo que vocês ocupam. Por favor, gente, coloquem assistente de qualidade ou analista de qualidade. Não coloque analista financeiro, não coloque analista de marketing. Quem tá desenhando é a pessoa da qualidade, tá? Versão 1.0, 2.0, toda vez que você mudar qualquer coisa, você vai atualizar a versão, certo? Clicou pra ver se tá ok, não precisa mudar, mas se atualizou, se trocou uma caixinha, se trocou alguma coisa, atualiza a versão. A descrição, a descrição aqui no macro processo vai ser só, deixa eu mostrar aqui pra vocês. Apresentar os processos principais e indispensáveis da empresa, certo? Então se vocês quiserem copiar aqui o dash 5, podem copiar, tá? Não tem problema.

Ah, eu não vou usar isso aqui. O que é que eu vou usar? Vou usar as lanes, tá? As lanes são isso aqui, ó. Estão vendo esse desenho aqui? Todo mundo tá conseguindo visualizar? Vocês vão clicar e arrastar aqui. E aí sim, a gente usa a lane, tá? Aqui, como é que tem que ficar o nome? Tem que ficar o nome do macro processo, tá? No caso dos processos, vai estar o nome do processo, ou seja, lá no de conciliação bancária, qual vai ser o nome? Realizar conciliação bancária do Banco Cora, tá? Cada processo vai ter o seu nome específico. E aqui em lane? E aqui vão se distinguir novamente processo dos macro processos. Aqui no macro processo, que eu quero que vocês entreguem na semana, que é 15 dias, vai ser o departamento.

Certo? Nos processos, vocês vão colocar no lugar de lane o nome do cargo, tá? Pra vocês entenderem a diferença. No macro processo, processo, departamento, processo, cargo, que exerce aquela atividade, que exerce aquela tarefa, tá? Então, eu clico duas vezes em cima de lane e mudo, boto qualidade. Certo? Entendido até aí? No macro processo, vão ter vários departamentos inclusos, tá? Então, a gente precisa de várias lanes, de várias raias, como a Thayne na chama. Então, a gente volta a pegar aqui, pega e arrasta e joga em cima. E aí, a gente vai trocando os nomes. Clica em cima.

Coloca e no certo.

Tem outro departamento. Pega, arrasta e joga em cima. Qual o nome de outro departamento? Administrativo. Certo? Entendido até aí? Como é que a gente faz pra aumentar cada raia? Se vocês querem aumentar a largura, vocês vão vir aqui, ó, do ladinho, certo? Aumentou, diminuiu. Vocês vão ajustando de acordo com o processo de vocês, tá? Só passar o mouse em cima, e aí já vai aparecer esse desenhozinho. E aí você arrasta pra cima ou pra baixo, tá? Nosso fluxo é no sentido de trás pra frente. Eu sempre esqueço, é vertical ou horizontal. Acho que é vertical, né? Assim. Então, nosso fluxo, ele vai andar na vertical do lado. Se eu tiver errada, me avisem, tá? Mas eu acho que assim é vertical. Então, vai começar da esquerda pra direita. Sempre.

Não de cima pra baixo, tá? Então, a gente vai pegar essa bolinha e vai arrastar. E aí a gente vai arrastar as caixinhas, colocando aqueles eventos e a gente vai aumentando. Vai chegar em um momento que ela não consegue aumentar mais. O visage, ele dá um bugzinho e aí para. Ele não consegue aumentar essa raia. Então, o que a gente indica pra vocês? Quando vocês forem desenhar, não coloquem muito espaço entre as caixinhas. Coloquem menos, tá? Se for um processo muito grande, a gente vai ter que fazer um caracolzinho, tá? Mas até lá, eu não vou nem explicar pra vocês como é que vocês vão fazer esse caracol, porque eu não quero que vocês façam. Se tiver que fazer, aí a gente explica, tá? Mas até aqui, vocês não precisam fazer, certo? Bem, e agora a gente vai realmente dar início ao desenho, o que é que estarta a bolinha verde? Então, vamos vir com a bolinha verde, tá? A gente precisa nomear aqui. Aqui no macro processo, lembra a diferença, tá? Vai ser pode ser início do macro processo ou início dos processos, tá?

Certo? E aqui já deu, já deu o início do macro processo. Como é que eu vou criando outras caixinhas, tá? Isso aqui, a gente a gente pegou aqui um desenho e a gente vai criando. Como é que começa? Clica na bolinha e clica nesse quadradinho. Estão vendo o quadradinho? Todo mundo tá conseguindo ver? Clica no quadradinho. Vai aparecer a caixinha. E aqui é onde a gente vai começar a desenhar. Tá? Então, a gente apaga esse nome tarefa 1 e vai colocar realizar planejamento estratégico. Por quê? Porque aqui na nossa empresa a gente precisa, sim ou sim, no início do ano, no início de qualquer coisa, a gente fazer qualquer coisa, realizar nosso planejamento estratégico. Tá? Só que aqui vocês estão vendo que ela está em uma caixinha comum.

Só que quando a gente quer colocar ele abrangendo assim, sem ser em nível de tarefa, sem ser em nível de atividade, o que a gente faz? Precisa ter um mais. Então, como a gente coloca, clica com o botão direito do mouse, transformar em subprocesso. Estão vendo aqui? Transformar em subprocesso. E aqui ele já está transformado em subprocesso, vocês só vão vir ajeitando. Arrasta o nomezinho, vai estar separado. E vocês vão ajeitando só para que vocês consigam visualizar o nome, tá? No macroprocesso, a gente só vai ter esse tipo de caixinha, tá bem? Então, quando vocês forem fazer os processos, vocês vão usar aquela outra sem esse mais embaixo. Aqui no macroprocesso, vocês vão usar essa, tá? Vocês também podem pegar aqui e arrastar, certo? Viram como eu fiz? Eu peguei, cliquei e arrastei.

Mas ela vem sem a setinha. Como é que eu faço para criar a setinha? Eu posso vir, clicar aqui e arrastar. E aí, sair conectando. Ou eu posso clicar com o botão, com o botão esquerdo do mouse em cima. Clico com o botão esquerdo do mouse aqui nessa caixinha, tá vendo? E arrasto até ela ficar verdinha em cima da outra. E aí, ela já cria outra setinha, certo? Conseguiram ver? Perfeito. E aqui o que eu indico para vocês. Esse espaço entre as duas caixinhas deixa o espaço de dois quadradinhos ou de um quadradinho. Vocês podem deixar até assim, certo? Quando for um processo muito grande, tá? Mas a gente indica que deixa o espaço de dois quadradinhos, certo? Vai depender da realidade do processo de vocês. Vão ter processos muito grandes e processos pequenos, tá?

Quando um processo for muito grande, vocês podem deixar o espaço até assim, certo? Até a gente conseguir visualizar a setinha. Tá? Deixa eu ver. Bora lá. Entendido até aí? Certo. E aí, vocês vão desenhando o macro processo de vocês. Subindo, descendo, vindo para cá. Essa atividade aqui desse processo é do financeiro. Essa aqui é do administrativo. E assim a gente vai mudando. Subir, pode descer, pode seguir, certo? E vai chegar até o final. Esses são os pontos que eu queria falar aqui com vocês do macro processo. Vou mostrar o macro processo da X5 Business agora. Deixa eu puxar aqui para cima.

aqui, marca o processo da X5 Business, e esses são os departamentos que estão aqui nos processos importantes, aqueles processos que não podem deixar de acontecer, tá? Qualidade, mentoria, eventos, marketing, diretoria, financeiro, administrativo, comercial, sucesso do cliente, tá? Então, todos os departamentos que estiverem envolvidos, ou seja, aquela atividade é o departamento X ou departamento Y que faz, então a caixinha vai estar na raia, na lane do departamento X ou Y, tá? Como é que estarta? Estarta início de processo, ou início do macro processo, e aqui na X5 estarta, como? Realizar o planejamento estratégico, tá? Depois de realizar o planejamento estratégico, o que é que acontece? Realizar o planejamento de eventos, quem é que faz esse planejamento de eventos? É o setor de eventos, certo?

Depois, realizar o planejamento de marketing, quem é que faz, quem é que realiza esse planejamento de marketing? É o marketing. Depois, realizar o planejamento orçamentário, quem faz essa atividade? O financeiro. Depois vem, realizar compras para materiais de eventos, quem faz essa atividade administrativa? Vocês estão vendo que tá no macro, que a gente não detalhou, não especificou nada, a gente tá colocando o que não pode deixar de ser feito no nível macro, de como a empresa pega uma entrada e transforma na saída, tá? Deixa eu mudar isso aqui daqui, pronto. Depois, a gente vem pra gerar lead. Quem é que gera lead? O setor de marketing. Depois vem, realizar a sessão estratégica e realizar a venda, uma atrás da outra, porque quando a gente realiza a sessão estratégica, logo após, vem a realizar a venda, tá?

Então, quem é que faz essas duas atividades? O comercial. Depois vem, realizar a formalização de contratos, quem realiza essa formalização de contratos? O administrativo. Vem, receber os pagamentos, quem recebe os pagamentos é o departamento financeiro. Depois, a gente realiza atendimento ao cliente, quem realiza todo o atendimento ao cliente é o sucesso do cliente. Depois, vem pra homologar produtos, quem homologa os produtos? A diretoria, tá? Vem pra realizar lançamento, quem realiza o lançamento é o marketing, realizar a arrumação, de espaço, realizar imersão, realizar infinity, então, são todos os nossos produtos, né, que quem faz, quem realiza é o departamento de evento. Depois, vem realizar mentoria, que quem realiza é o departamento de mentoria. Vem pra acompanhar a jornada do cliente, o sucesso do cliente que faz esse acompanhamento.

Depois, vem pra pagar as contas, aqui no financeiro. Depois, vem realizar NPS, que são aquelas perguntinhas que vocês respondem no final do ano pra sucesso do cliente. Realizar auditoria de processos, normalmente, vai ser a última atividade que vocês vão fazer, certo? Realizar auditoria de processos. E aí, aqui vem fim do macro processo, tá? Então, aqui é no geral. O que é, o que é que vai acontecer? Lá na cadeia de valor de vocês, vai ter os processos finalísticos de gestão e de apoio. Aqueles, vocês lembram que são os processos indispensáveis na empresa de vocês? Vocês vão pegar aqueles processos e jogar aqui, certo? Só que aqui vocês vão colocar em ordem cronológica de como acontece, certo? Então, vocês precisam receber com recebeu o pagamento de contas pra depois pagar as contas, certo?

Então, esse é o sentido. Aqui, a gente só faz o pagamento das imersões e dos infinites, dos estúdios e tudo mais, depois. Ou seja, a gente realiza o infinite e depois paga. Realiza o pagamento, certo? Faz sentido pra vocês? Conseguiram entender até aqui? Certo? Então, essa é a atividade que eu quero de vocês pra semana que vem, tá? E aqui eu vou parar de compartilhar, porque depois eu vou compartilhar com vocês o processo, que é um pouquinho mais chato, tá? E aí, eu queria saber de vocês. Ficou alguma dúvida na construção do macro processo? Conseguiram entender? Vocês vão pegar a cadeia de valor de vocês, que estão os processos indispensáveis, e colocar aqui em ordem cronológica, tá? Querem tirar dúvidas? Deixa eu beber uma água. Enquanto isso.

Nada, gente. Todo mundo conseguiu entender? Perfeito.

Eu gosto de repetir assim o tempo todo, pra ficar na cabeça de vocês. Quando vocês estiverem desenhando, vocês ouvirem a minha voz. Cada departamento. Aí vocês, meu Deus, que voz chata, insuportável. Mas é pra ficar, entrar na mente de vocês e ficar o tempo todo, quando vocês estiverem desenhando, tá? Por isso que eu sou repetitiva. Agora, vamos lá pros processos, tá? Os processos, como eu falei, são diferentes. Lá no macro processo, a gente vai fazer em nível de atividade, um nível mais abrangente, onde a gente não detalha, a gente só coloca como acontece as entradas e as saídas, como a gente entrega o produto, tá? Produto ou serviço. Nosso caso é serviço, tá? Entendido? Agora eu vou mostrar os processos. Os processos são as atividades do dia-a-dia. A gente pega aquela atividade que uma pessoa específica, um cargo específico realiza e transforma num desenho, tá? Vou compartilhar aqui o tão famigerado desenho, tá?

, então conseguindo visualizar aqui, vou compartilhar com vocês esse primeiro que eu tava falando, né? Realizar conciliação bancária do Cora. Aqui vai acontecer a mesma coisa pro macro processo, tá? O que é que vai mudar? Ao invés de ser o nome macro processo, vocês vão colocar o nome do processo, o nome da atividade que ele tá fazendo. Então, realizar conciliação bancária no Cora, certo? Não sei se vocês percebem, mas a gente sempre coloca no infinitivo, tanto o nome do processo, quanto a atividade e a tarefa, certo? Tem alguém levantando a mão aí ou foi impressão minha? Não. Não, né? Pronto. Ai, caramba. Bem, e aqui como eu falei pra vocês, eu não consigo mudar aqui esse cabeçalho porque pra mim o Bizage tá com raiva de mim, mas pra vocês vai estar diferente.

Aqui vai estar o nome de vocês, o cargo que vocês ocupam, a versão e a descrição. A descrição aqui no processo vai ser diferente lá do macro processo, tá? Aqui vai ser uma breve descrição do que acontece em todo o fluxo, ou seja, aqui eu vou colocar detalhar com clareza como é realizada a conciliação bancária dentro do Banco Cora, tá? Então eu só coloquei uma descrição do que é que eu vou estar falando aqui nesse processo. Certo? Entendido? Aqui eu vou colocar o nome, né? Realizar conciliação bancária. Deixa eu ver aqui que alguém mandou mensagem. Ah, não. Manda não. E aqui? Depois vem os nomes das raias, né? E aqui eu coloquei os nomes dos cargos. Lembrando, no processo. Que vocês não vão entregar daqui a 15 dias.

Vocês vão entregar o macro processo, tá? Aqui quem faz essas atividades é o assistente de conciliação bancária. Aqui tem outra pessoa envolvida no processo, que quem é é o cliente, certo? Então são essas duas pessoas envolvidas, tá? Eu vou ler aqui só pra vocês entenderem o nível de detalhe, tá? E aí eu vou explicar pra vocês, os tipos de evento que eu falei lá na frente pra ficar mais claro pra vocês, certo? Diariamente, uma nova conciliação vai ser realizada. Então, o que é que eu quero dizer aqui? Que todo dia, faça chuva, faça sol, todos os dias, ele vai ter que fazer essa atividade. Nesse formato que está padronizado. Ok? Depois de diariamente, que deu start no processo. Eu coloco, clicar no aplicativo do Google. Esse é a minha primeira tarefa.

E aí eu coloquei essa caixinha de observação no computador, fixado na barra de tarefas, pra trazer ainda mais detalhes, certo? Como é que a gente coloca esse balãozinho? Clica com o botão esquerdo do mouse em cima. Estão vendo esse balãozinho? Aqui. Esse é outro balãozinho, tá? Então você só pega e arrasta, tá? Aí arrasta. Depois, clicar no banco Cora, fixado na barra de favoritos. Então, fixado na barra de favoritos dentro do aplicativo do Google, vai estar o banco Cora. Certo? E aqui eu tenho um ponto de decisão. Eu tenho que me fazer uma pergunta, porque se eu me se acontecer ou não, eu tenho dois caminhos a ser seguidos. Tá? Então, o banco Cora está logado no computador? Se sim, o que é que acontece? Se não, o que é que acontece?

Se o banco Cora não estiver logado no computador, eu vou ter que seguir alguns passo a passo, tá? Por exemplo, pegar o celular da empresa em cima da mesa, posicionar a digital do indicador no visor do celular na parte de trás do celular, no símbolo com um M, procurar pelo banco Cora, clicar no aplicativo Cora, posicionar a digital no visor do celular, na parte de trás do celular com o símbolo com um M, clicar no símbolo de uma tela de computador, no canto superior esquerdo. Então, no canto superior da tela do celular, vai estar um símbolo de um computador. Clicar no botão ler QR Code, posicionar o celular para o QR Code que aparece na tela do computador. Depois que eu fiz isso, eu já consegui logar o banco Cora no computador.

Certo? E aí, o que acontece? Vem pra cá, porque o banco Cora já está logado. Então, eu não preciso seguir outros passo a passo. Eu posso voltar a setinha, certo? Contanto que não passe uma setinha em cima da outra. Certo? Entendido até aí? Então, eu volto. O banco Cora está logado no computador? Agora sim, está logado. Então, o que é que eu faço? Clico em extrato, eu desço a tela com o screw do mouse. O screw do mouse, é isso aqui, ó, gente. Screw do mouse. Onde eu estou subindo e descendo. Analisar a movimentação no dia anterior. Todas as movimentações do dia anterior. Clicar no mais para adicionar uma nova guia no Google na parte superior. Clicar no site Bom Controle, fixada na barra de favoritos, tá?

Então, vocês estão conseguindo visualizar o tipo como eu estou escrevendo? Cada clique, cada movimentação, cada olhada que eu faço, eu coloco uma tarefinha, tá? Aqui, outro tipo de evento interessante para vocês. O tipo de evento inclusivo. O Ghetto Inclusivo. E o que é esse Ghetto Inclusivo? É um ponto de decisão onde ele pode seguir vários caminhos. Ele pode escolher o caminho que ele vai fazer, tá? Então, nesse caso, quando a gente chega numa parte do banco Cora, a gente pode escolher, o tipo de fluxo que a gente quer seguir. A gente quer seguir o fluxo do contrato? A gente quer seguir outros recebimentos? A gente quer seguir com fornecedor? Com funcionário? Onde a gente vai clicar ali, vai transformar a gente em um fluxo diferente, certo? Então, a gente vai escolher um ou outro.

A gente não vai escolher vários, certo? A gente vai seguir um caminho ou outro, tá? Esse é o sentido do inclusivo. Então, aqui, a gente vai passando. Aqui, de novo, a gente pode escolher se é pessoa jurídica ou física. E aí, eles vão seguir. Mas aí, vai chegar o momento que eles vão se encontrar. Porque aí, o fluxo já começa a ficar igual. Tá? Vai vir tudo certinho. Eu queria mostrar pra vocês a perguntinha que eu já expliquei pra vocês. Cadê? Aqui, o temporizador. Aqui, a gente tem que esperar o cliente responder. A gente não sabe quanto tempo pode demorar, certo? Então, a gente não pode colocar se é cinco minutos, cinco dias, cinco anos, cinco décadas, tá? Então, o que a gente faz? Esperar o cliente responder. O cliente respondeu a perguntinha.

Se sim, o que a gente vai fazer? Vai vir pra um link. Esse artefato aqui é um link, certo? Como é que a gente pega ele? Estão vendo esse evento aqui, intermediário? A gente pega, arrasta, ou então, a gente clica aqui e ele vai estar aqui, certo? Em cima da caixinha. E aí, a gente arrasta. Certo? Pode acontecer desses dois jeitos. Você clica em cima desse evento. Clica em cima. Clica com o botão direito do mouse. Vem em tipo de evento. Deixa eu tirar aqui vocês. E clica em link. E aí, você vai linkar em alguma coisa, tá? Só que aí, eu peço atenção de vocês, certo? Nesse caso aqui, ele tá saindo. Só que ele tem que chegar em algum lugar, certo? Então, o link 1 tá indo pra onde? Ele tá preenchido. Eu tenho que achar o 1. O 1 sem o preenchimento. Então, eu vou procurar o 1 sem preenchimento. Que tá aqui. Certo? Então, o link 1 eu tô recebendo. Vocês estão vendo o sentido da setinha? Ele tá saindo. E por que eu não liguei lá embaixo? Porque ele vai atravessar outras setas. Ele vai passar por cima de outras caixinhas. Isso não pode acontecer. Deixa eu diminuir aqui pra vocês conseguirem visualizar. ...

... Meu Deus. Eu acho que é mais 1. Mais 1. ... Vocês estão conseguindo ver alguma coisa? Porque eu não tô. ...

Pronto Aqui Vocês estão vendo que o link Tá aqui, o link 1 E ele tá chegando aqui Cadê? Tá chegando aqui Se eu quisesse ligar aqui Eu ia passar por cima de todas essas setinhas O que ia ficar confuso Então por isso a gente usa o link Certo, gente? É nesse momento que a gente vai usar Esse linkzinho, tá? Ele tá Indo de um lugar pro outro O primeiro vai tá preenchido E o segundo vai tá sem preencher Como é que a gente muda isso? Vamos vir pra cá Se tiver saindo Vai ser o preenchido Vai ficar assim como eu mostrei pra vocês E Pra chegar Vai ser no caso Um parecido com esse Vocês vão clicar com o botão direito do mouse Ao invés de lançar o evento Vocês vão Colocar essa opção Tá? Vocês vão tirar a opção Lançar evento Certo? Entendido até aqui? Então O link 1 Tem que chegar no link 1 Certo? O outro link 1 tá aqui Tá chegando Tá saindo do link Chegando no No quadradinho Na tarefa Certo? Então o cliente vai Receber certinho A solicitação E vai responder Qual data de vencimento E aqui a gente faz Em nível de atividade Ai meu Deus Gente só um minutinho aqui tá?

Pronto Vai receber a solicitação Responder qual a data de vencimento Aqui a gente não detalha porque a gente não sabe Como a pessoa faz Então é um terceiro Não é alguém que está dentro da empresa Então a gente não precisa detalhar E aí quando vocês forem realizar Um processo de vocês Vocês não vão precisar detalhar o de terceiros O de terceirizados Vocês colocam assim Em nível de atividade mesmo Sem precisar detalhar Tá bem? Entendido? Bem, e aqui ele está voltando Então eu crio outro link Que vai ser o link 2 Certo? Ele está indo E aqui ele vai estar Chegando Sem preenchimento E aí vai para outra caixinha Aqui ele vai voltar Para a aba bom controle Digitar a data de vencimento Sugerida Vai clicar no botão Verde com mais no meio Clicar em salvar E a conciliação bancária foi realizada Certo?

Então aqui a gente pode ter dois tipos de finais Conciliação bancária realizada Ou conciliação bancária cancelada Se por algum motivo não aconteceu Aqui no caso a gente não vai ter Porque Nesse processo em específico Não tem essa opção A gente sempre vai realizar a conciliação bancária Tudo bem? Entendido até aqui? Vou compartilhar com vocês Esse outro processinho Para vocês ficarem craques Aqui tem um documentozinho Vocês estão conseguindo visualizar esse documento? Então para essa tarefa Eu tenho que ter esse documento Certo? Que é o RG01 Como é que a gente inclui esse documento? Clica com o botão direito do mouse Ou aliás Clica com o botão direito do mouse Ou com o botão esquerdo do mouse Em cima E vai ter esse documentozinho aqui E aí vocês arrastam E colocam o nome do documento Certo?

Por quê? Porque aí a pessoa vai entender Que ali na pasta de explorador de arquivos De vocês Vai ter um documento com esse nome Certo? E aí a pessoa vai e procura esse documento Tá? É Deixa eu ver se eu tenho um paralelo aqui Para mostrar para vocês, tá? Aqui O paralelo A gente não precisa colocar nenhuma perguntinha Nenhum nome Do que ele vai seguir Do que o passo a passo ele vai seguir Então Essas duas atividades Vocês estão vendo que tem um em cima e um embaixo? Elas vão acontecer simultaneamente Mas vai chegar em um momento Que elas vão parar de acontecer Certo? Então Ao mesmo tempo que ele clica em resposta Ele vai clicar em caminhar Ao mesmo tempo que ele clica em corpo de texto Ele vai clicar na aba para Certo?

Então ele vai ter que fazer isso de forma simultânea Certo? Entendido até aqui? É E aqui Essas tarefinhas param de acontecer simultaneamente Certo? Aqui tem uma caixinha de subprocesso Que antes de terminar De realizar o término dessa solicitação de reembolso Vai acontecer o subprocesso Ou seja O subprocesso vai acontecer Um processo dentro do processo Expliquei para vocês lá no começo Que vai ser provisionar pagamento de contas A gente tem um processo Com esse nome Certo? Então vai acontecer Esse processo E aí sim A solicitação de reembolso vai ser terminada Tá? Aqui Existem dois tipos de final Que é solicitação de reembolso realizada E solicitação de reembolso Cancelada Por quê? Porque por algum motivo ela foi cancelada Nesse caso foi cancelada porque A compra tem mais de sete dias úteis Tá vendo aqui?

A compra tem mais de sete dias úteis Se sim, o que é que vai fazer? Clicar em resposta Informar que não será possível realizar o reembolso Clicar em enviar Então a solicitação de reembolso foi cancelada Ela não aconteceu até o final Certo? Certo? Vocês conseguiram visualizar Esse vídeo? Esses tipos de tarefa Esses bonequinhos Como é que vocês vão Colocar isso? Normalmente ele vai aparecer assim, né? Cadê? Assim, sem nada O que é que vocês vão fazer? Vão clicar com o botão direito Vão colocar tipo de tarefa E aqui vocês vão dizer É tipo usuário? Você faz dentro do computador? Se for dentro do computador é tipo usuário Se for serviço? É automático É algum robô que faz isso pra vocês É alguma automação que faz isso pra vocês Receber tarefa É quando você recebe Uma mensagem ou um e-mail Envio de tarefa É quando você envia uma mensagem Ou um e-mail E manual tarefa É quando você precisa ir lá E fazer com as suas mãos Ou seja, pegar papel na impressora Certo?

Quando vocês não fazem Dependente de um computador O que a gente mais usa são esses, tá? Então esses outros dois eu não vou explicar pra vocês Porque não tem necessidade Vocês vão usar só esses outros Certo? Entendido até aí? Todas essas caixinhas precisam estar Com esse tipo de tarefa Se for subprocesso, não coloca Só coloca o maisinho Se for uma tarefa Vai ter que ter o tipo de tarefa, tá? Mas isso aqui eu não quero pra Daqui a 15 dias O que eu quero de vocês? O macro processo Isso aqui eu só quis explicar pra vocês Como vocês vão desenhar os processos, tá? Ai, Maria Eduarda, mas como é que eu desenho o processo? Eu vou falar como eu desenho aqui, tá?

O macro processo A gente senta com a gestão ali Com os departamentos envolvidos E a gente vai colocar Como é que vocês acham que acontece Em ordem cronológica E aí vocês vão desenhando e mapeando, tá? A gestão de vocês vai ter que dar o ok disso Pra ver se faz sentido mesmo Pra empresa, certo? Esse é o caso do macro processo Nos processos, o que é que vocês vão fazer? Vocês vão pegar Eu vou dizer como é que eu faço, tá, gente? Se vocês quiserem copiar, pode copiar Eu deixo, tá? Um beijo Mas o que é que vocês vão fazer? Vocês vão pegar o computador de vocês Vão colocar do lado da pessoa Vão começar uma videochamada Certo? Certo?

Pra ele compartilhar a tela dele Toda a tela dele Vocês vão começar a gravar essa videochamada E aí nisso ele vai explicando pra você O passo a passo Você vai desenhando A medida do tempo que ele for explicando E ele também vai estar compartilhando E vai estar gravado Caso no final você fique com alguma dúvida Vai estar lá gravado, tá? E aí vai desenhando Todo o passo a passo Porque normalmente a gente não consegue fazer Isso o dia inteiro, né? Então a pessoa precisa fazer Outras atividades do dia a dia dela Então por isso deixa gravado Que fica mais fácil pra tirar alguma dúvida depois Certo? Vai detalhando, vai escrevendo Vai pedindo pra gravar Depois de parar de gravar Você vai pro seu computador Vai pra sua segunda tela Joga aquela gravação na segunda tela Enquanto você vai detalhando Passinho por passinho, clique por clique Como foi feito?

E aí você vai detalhando Você vai identificando Você vai se perguntando E aí você tem que fazer Anamnesis com essa pessoa Você tem que ser um detetive Tá, gente? Então, ah, por que você clicou nisso? E por que você não clicou Nesse outro botão? O que acontece se isso não acontecer? Vocês vão pegando o jeito, tá? Isso aqui eu tô dando só um overview De como vai ser Desenhado E vocês têm que ir perguntando Se perguntando Como algumas atividades Vocês fazem Às vezes fica mais fácil de vocês fazerem As atividades que vocês fazem Mas na hora de vocês fazerem a de outra Vocês vão ter que perguntar Tem que ser a criança chata Perguntar de tudo, certo? Como acontece, se não acontecer Por que não acontece Se tivesse isso aqui, ia ser diferente?

Vocês também podem perguntar Pessoal, vocês acham que tem alguma coisa a melhorar Nesse processo? Tem alguma dica que vocês acham que pode melhorar? Certo? E por que eu gravo também? Porque depois a gente vai fazer o pop Que é o procedimento operacional padrão E aí a gente vai precisar De muitas fotos De muitos cliques E aí você já deixa salvo Porque quando você for fazer o pop Desse processo, já tá lá salvo, tá? Então, pra mim Facilita a minha vida E a minha vida E a vida daquelas pessoas que eu estou fazendo o processo Certo? Então é isso Agora, o que eu quero de vocês Tem dúvidas? Tem perguntas? Todo mundo vai me entregar o macroprocesso da empresa de vocês Daqui a 15 dias Porque quem vai corrigir é a Tainá Certo?

Tudo bem? Ficaram dúvidas? Ficaram dúvidas? Ficaram dúvidas? Todo mundo? Todo mundo é experto Tá bem Gente, se surgir dúvidas Em vocês, mandem mensagem lá no grupo Que a gente tira, tá? Não fiquem com vergonha Certo? Tudo bem até aí? Perfeito Perfeito, gente Então é isso, tá? Eu espero vocês daqui a 15 dias Ou eu, a Tainá, né? A gente ainda não sabe Mas, por favor, façam Perguntem, tirem dúvidas Se tiver com dificuldade, não sinta vergonha de perguntar, tá? Um cheiro pra vocês Uma ótima semana E que vocês descansem bem no final de semana de vocês, tá? Tchau, tchau Tchau, até mais, obrigado Tchau.